

Pergunta	Resposta
1.1. Poderá ser disponibilizado, no futuro Termo de Referência, o volume histórico e/ou projetado de atendimentos, segregado por canal (voz, WhatsApp, chat, e-mail, vídeo etc.), bem como sua distribuição por dia, horário e período?	A informação solicitada será disponibilizada quando da publicação da licitação.
1.2. Quais parâmetros serão considerados para o dimensionamento da operação, tais como volume de contatos, Tempo Médio de Atendimento (TMA), nível de serviço, taxa de abandono, ocupação dos operadores e demais indicadores?	Conforme Anexo B, há parâmetros como NS, TMA, chamadas recebidas, atendidas e abandonadas, tempo médio de espera e indicadores específicos por canal. Para o receptivo telefônico, o NS mínimo é 80% em até 20 segundos; o TMA histórico estimado é 202 segundos; para ativo, 3 minutos; para Chat Humano, TMA inferior a 180 segundos. 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.

1.3. Está prevista a disponibilização de dados históricos suficientes para que os potenciais fornecedores possam realizar o dimensionamento adequado da equipe e da infraestrutura necessária à execução dos serviços?	A informação solicitada será disponibilizada quando da publicação da licitação.
2.1. Existe uma estimativa inicial do número de posições de atendimento (PAs), operadores, supervisores, coordenadores e demais profissionais necessários à execução dos serviços?	Não consta quantitativo total inicial. Está prevista a composição da equipe e a proporção de 1 supervisor para até 30 atendentes e 1 coordenador para cada 10 supervisores. Não usamos a lógica de PA'S. Entre os meses de janeiro a agosto de 2026, considerando todos os órgãos do operação, houve uma média de 265 atendentes.
2.2. O quantitativo de profissionais será previamente estabelecido pela Administração ou deverá ser dimensionado pela futura contratada com base nos volumes de atendimento e níveis de serviço definidos?	A Contratada deverá dimensionar os recursos necessários à operação, respeitando as proporções mínimas. O quantitativo de back-office é expressamente de responsabilidade da empresa.
2.3. Qual será o horário de funcionamento previsto para cada canal de atendimento? Está prevista operação 24x7 para algum ou para todos os canais?	URA: 24x7. Receptivo, ativo humano e vídeo: segunda a sexta, 7h às 19h, e sábado, 7h às 15h, com possibilidade de extensão. Multicanal 1: conforme demanda. Multicanal 2: 24x7, com atendimento humano em horário definido. Back-office: segunda a sexta, 7h às 19h.

3.1. Para fins de dimensionamento da contratação, solicita-se esclarecer o conceito de “usuário” mencionado ou que venha a ser utilizado nos documentos da contratação. O termo se refere aos cidadãos/clientes que utilizam os canais de atendimento, aos usuários internos da Administração ou a outro conceito?	O usuário será aquele que fará uso da central de atendimento. O termo se refere aos cidadãos/clientes que utilizam os canais de atendimento
3.2. O dimensionamento será baseado no número de usuários, quantidade de contatos/interações, transações realizadas ou quantidade de usuários simultâneos?	Há uma forma de dimensionamento para cada tipo de serviço prestado, conforme Anexo A.
4.1. Todos os canais indicados no objeto (voz, vídeo, e-mail, chatbot, voicebot e WhatsApp) deverão estar disponíveis desde o início da execução contratual ou haverá implantação gradual dos canais?	Não necessariamente. Em até 40 dias úteis, conforme Termo de Referência, deverão estar disponíveis, no mínimo, o Atendimento Receptivo Humano Telefônico e a URA.
4.2. A futura contratada deverá fornecer integralmente a plataforma tecnológica de atendimento multicanal/omnichannel ou a Administração já dispõe de solução que deverá ser utilizada na operação?	Conforme previsão, a futura contratada deverá fornecer integralmente a plataforma tecnológica de atendimento multicanal/omnichannel que poderá se integrada às soluções de atendimento da Administração.

4.3. Caso já exista uma plataforma tecnológica em utilização, quais são a solução, tecnologias, integrações e componentes que deverão ser mantidos ou integrados pela futura contratada?	Está prevista integração com sistemas legados/backend por APIs ou WebServices e integração do ProBPMS. Podem ser realizadas integrações com outros sistemas legados de acordo com a necessidade de atendimento. Qualquer integração será paga, mediante horas de desenvolvimento, conforme item previsto em Termo de Referência.
5.1. O atendimento por WhatsApp deverá utilizar a API oficial do WhatsApp Business Platform?	Sim. Deverá utilizar WhatsApp Business API com conta e API oficiais.
5.2. Os custos decorrentes da utilização da plataforma WhatsApp/Meta, incluindo eventuais tarifas relacionadas às conversas, templates e demais serviços, serão de responsabilidade da contratada ou da Administração?	Os custos serão da contratada.
5.3. Os números de WhatsApp utilizados na operação serão fornecidos pela Administração ou deverão ser disponibilizados pela contratada?	O número da linha será disponibilizado pela Contratante.
5.4. Deverá ser mantido o histórico das interações realizadas por WhatsApp? Em caso positivo, qual será o período mínimo de retenção?	Sim. Os diálogos deverão ser registrados e armazenados por, no mínimo, 5 anos no caso previsto no item 2.7.1.11.15.
6.1. Em relação ao chatbot e voicebot, a Administração prevê a utilização obrigatória de inteligência artificial generativa ou serão aceitas soluções baseadas em fluxos, regras, reconhecimento de intenções e outras tecnologias de automação?	Será obrigatória a utilização de IA Generativa. E, em alguns serviços, a solução a ser adotada pode ser baseada em baseadas em fluxos, regras, reconhecimento de intenções e outras tecnologias de automação. A definição do modelo a ser utilizado será realizada durante execução contratual, respeitada as especificidades de cada serviço a ser disponibilizado para atendimento.

6.2. A Administração será responsável pelo fornecimento e atualização das bases de conhecimento, conteúdos, procedimentos e informações utilizadas pelos sistemas automatizados?	A base deve ser única e integrada. A Contratada será responsável por criação/modificação de scripts, textos, inclusão de conteúdo, manutenção da base e treinamento cognitivo dos bots.
6.3. Está prevista a integração dos chatbots e voicebots com sistemas corporativos da Administração para consulta, validação ou atualização de informações durante o atendimento?	Sim. Há previsão de integração com sistemas legados, APIs, WebServices, ITSM, CRM e outros sistemas indicados. Os custos de implementação serão pagos conforme item especificado de horas de desenvolvimento.
6.4. Nos casos em que o atendimento automatizado seja transferido para um operador humano, deverá ser preservado o contexto e o histórico da interação?	Sim. Para o serviço de Chatbot, o documento prevê continuidade sem repetição das informações já prestadas e, no WhatsApp, continuidade na própria plataforma.
7.1. Quais sistemas corporativos deverão ser integrados à solução de atendimento?	As integrações serão definidas durante a execução contratual e serão pagos mediante item previsto no TR
7.2. As APIs e demais mecanismos de integração necessários serão disponibilizados pela Administração ou o desenvolvimento dessas integrações ficará sob responsabilidade da futura contratada?	A administração disponibilizará as APIs dos serviços estaduais e as integrações necessárias com as plataformas da contratada serão feitas pela contratada

7.3. Está prevista integração com CRM, sistemas de protocolo, gestão de chamados, bases cadastrais, sistemas de autenticação ou outras aplicações corporativas?	As integrações acontecerão durante a execução contratual e serão pagos mediante item previsto no TR
8.1. Considerando a previsão de “provimento integral de infraestrutura”, solicita-se esclarecer quais componentes estarão compreendidos nesse escopo, tais como servidores, armazenamento, conectividade, licenças de software, equipamentos dos operadores, telefonia, gravação de chamadas, links de comunicação, mecanismos de segurança e demais recursos necessários à operação.	O detalhamento das responsabilidades sobre cada um dos serviços está descrito no Termo de Referência.
8.2. Será permitida a utilização de infraestrutura própria da contratada, nuvem pública, nuvem privada ou outros ambientes tecnológicos, desde que atendidos os requisitos de segurança, disponibilidade, desempenho e continuidade estabelecidos pela administração?	Sim. O PABX/DAC ou plataforma omnichannel poderá ser oferecido em modalidade 100% em nuvem.
8.3. A infraestrutura tecnológica deverá estar fisicamente instalada nas dependências da SEPLAG/MG, nas instalações da contratada ou poderá ser utilizada infraestrutura em nuvem?	As instalações podem estar em qualquer localidade do território nacional, mas é de responsabilidade da contratada em ambiente próprio. Não há restrição para uso de infraestrutura em nuvem.

9.1. Haverá exigência de que a estrutura física da operação esteja localizada em Belo Horizonte/MG ou em outra localidade específica?	Não. Pode estar em qualquer localidade do território nacional
9.2. Será permitida a execução dos serviços a partir de outras localidades do território nacional, inclusive mediante operação remota ou híbrida, desde que sejam integralmente atendidos os níveis de serviço e requisitos técnicos, de segurança e continuidade operacional?	Sim. Há previsão de teletrabalho/home office. O documento também traz simultaneamente limite de 70% em um item e hipótese de 100% em outro.
9.3. Caso seja exigida estrutura física nas dependências da SEPLAG/MG, quais equipes, atividades, equipamentos e componentes da infraestrutura deverão obrigatoriamente permanecer no local?	As instalações serão no ambiente da Contratada.
9.4. A Administração disponibilizará espaço físico, infraestrutura de rede, energia, mobiliário ou outros recursos para eventual operação presencial, ou todos esses recursos deverão ser providos pela contratada?	As instalações serão no ambiente da Contratada.

10.1. Quais requisitos de segurança da informação e proteção de dados deverão ser observados pela futura contratada, especialmente quanto a criptografia, controle de acesso, auditoria, armazenamento, transmissão e tratamento de dados?	O Termo de Referência será adequado para atendimento de requisitos de segurança da informação e proteção de dados.
10.2. Haverá exigência de armazenamento dos dados, gravações e demais informações da operação em território nacional?	Não haverá essa exigência do armazenamento dos dados em território nacional.
10.3. Serão exigidas certificações específicas, como ISO 27001, ISO 27701 ou equivalentes?	Não será exigida certificações, uma vez que o termo de referência já trata de questões relativas à segurança da informação.
11.1. As chamadas telefônicas deverão ser integralmente gravadas ou haverá algum critério de amostragem?	Sim. Está prevista gravação integral e fulltime das conversações.
11.2. Qual será o período mínimo de retenção das gravações e demais registros de atendimento?	Gravações de voz: 90 dias on-line e até o fim da vigência do contrato off-line. Vídeo: 90 dias.
11.3. Quem será responsável pelo armazenamento das gravações e registros de atendimento e qual será o formato ou mecanismo previsto para disponibilização dessas informações à Administração?	A Contratada. Não há um formato específico, mas deverá ser possível realizar o download das gravações em formato que permita sua reprodução por meio de aplicações de uso corrente, sem dependência de software proprietário da CONTRATADA.

11.4. Os requisitos de retenção e armazenamento também serão aplicáveis às interações realizadas por WhatsApp, chat, e-mail, vídeo e demais canais digitais?	Há regras específicas para WhatsApp/Chatbot, Voicebot e vídeo. Não há prazo único uniforme para todos os canais.
12.1. Quais requisitos mínimos de formação, experiência ou conhecimentos técnicos serão exigidos para os profissionais envolvidos na operação?	O Anexo A, item 1.8, define escolaridade, experiência e conhecimentos mínimos por função.
12.2. Haverá requisitos específicos de experiência para profissionais responsáveis por atendimento multicanal, supervisão, qualidade, tecnologia, automação e inteligência artificial?	Sim. Os perfis são individualizados por cargo/função.
12.3. A capacitação inicial e periódica dos profissionais será de responsabilidade da contratada ou haverá participação da Administração?	A Contratada é responsável pelos treinamentos e reciclagens, com participação da Contratante na formação inicial e nos conteúdos específicos.
12.4. Serão exigidos treinamentos específicos relacionados à LGPD, segurança da informação, utilização dos sistemas e procedimentos da Administração?	Será acrescido no item 1.9.13 os subitens: Noções básicas sobre proteção de dados pessoais e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD); Noções básicas de segurança da informação, incluindo boas práticas para acesso, utilização, compartilhamento e proteção das informações tratadas durante a prestação dos serviços;

13.1. Quais indicadores serão utilizados para avaliação do desempenho da futura contratada, tais como nível de serviço, TMA, taxa de abandono, tempo de espera, resolução no primeiro contato (FCR), tempo de resposta e disponibilidade da plataforma?	As especificações dos indicadores estão previstos no Anexo B.
13.2. Serão definidos indicadores e níveis de serviço específicos para cada canal de atendimento?	Sim. O Anexo B separa indicadores por modalidade de atendimento.
13.3. Os indicadores de desempenho terão impacto sobre a remuneração da contratada mediante glosas, descontos ou outros mecanismos de redução de pagamento?	Sim. O descumprimento pode gerar glosas e sanções, conforme especificado no Anexo B.
13.4. Quais relatórios operacionais e gerenciais deverão ser disponibilizados e com qual periodicidade?	As informações relativas aos Relatórios Gerenciais estão disponíveis no Anexo B, item 1.1.34.
13.5. Está prevista a disponibilização de dashboards em tempo real e/ou históricos para acompanhamento dos indicadores pela Administração?	Sim. Há previsão de relatórios on-line em tempo real e dashboard, conforme Anexo B.
14.1. A Administração possui atualmente operação própria ou contrato vigente para prestação dos serviços que serão objeto da futura contratação?	Sim.

14.2. Em caso positivo, poderá ser informado o modelo atualmente utilizado, incluindo canais de atendimento, horários de operação, quantidade aproximada de profissionais e demais características relevantes?	Essas informações podem ser obtidas nos documentos disponíveis no link abaixo: https://www1.compras.mg.gov.br/processocompra/pregao/consulta/dados/abaDadosPregao.html?interfaceModal=true&metodo=visualizar&id=147297&estado=tabConsultaPregoesServidor_paginaCorrente%3d1%26tabConsultaPregoesServidor_ordenacao%3d1-1%2c2-1%26descricaoLoteOpcaoEOu%3dE%26nomeFornecedorOpcaoEOu%3dE%26objetoLicitacaoPlanejamentoOpcaoEOu%3dE%26anoPlanejamentoRegistroPrecos%3d2021%26localEntregaltemOpcaoEOu%3dE%26descricaoMaterialServicoOpcaoEOu%3dE%26especificacaoItemMaterialServicoOpcaoEOu%3dE%26numeroPlanejamentoRegistroPrecos%3d382%26metodo%3dpesquisar%26objetoLicitacaoProcessoOpcaoEOu%3dE%26tipoPregao%3dPREGAO_REGISTRO_PRECOS&idPregao=147297
14.3. Haverá necessidade de transição entre a operação atualmente existente e a futura contratada?	Sim.
14.4. Caso exista operação anterior, haverá necessidade de transferência de conhecimento, histórico de atendimentos, bases de dados, números telefônicos, canais digitais, configurações de sistemas ou outros ativos?	As informações necessárias para o atendimento da futura Contratada serão fornecidos para início da operação.
15.1. Está prevista uma etapa de implantação e transição antes do início da operação plena?	Sim. Há previsão de mobilização, implantação e sucessão inicial conforme cronograma de implantação.

15.2. Qual prazo estimado será disponibilizado para implantação, configuração das soluções, contratação e treinamento das equipes, realização de testes e início da operação?	O prazo previsto para implantação é de até 40 (quarenta) dias úteis. Ao final desse período, deverão estar disponíveis, no mínimo, os serviços de Atendimento Receptivo Humano Telefônico e URA.
15.3. Existe uma previsão para publicação do futuro edital/Termo de Referência e para o início da execução contratual?	Ainda não há previsão.
16.1. A contratação será estruturada por preço global ou serão previstos itens/componentes distintos para operação, infraestrutura, licenciamento de plataforma, telefonia, canais digitais, automação e demais serviços?	O TR prevê item de Serviço de Atendimento Multicanal – USA e item de Serviços de Desenvolvimento de Sistemas – hora-homem. Será preço Global
16.2. Qual será a unidade de medição para fins de remuneração da contratada, como posição de atendimento, operador, hora trabalhada, contato atendido, minuto, interação, transação ou outro critério?	A unidade de medição será USA (Unidade de Serviço de Atendimento) para os serviços de atendimento e hora-homem para os serviços de desenvolvimento.
16.3. Serão estabelecidos volumes mínimos e máximos de atendimento para fins de dimensionamento e remuneração?	A informação solicitada será disponibilizada quando da publicação da licitação. Não haverá volumes mínimos e máximos para fins de dimensionamento e remuneração.

16.4. Como serão tratados eventuais volumes de atendimento superiores às estimativas utilizadas para o dimensionamento inicial da operação?	A Contratada deve suportar variações ordinárias e sazonais, conforme previsão no Termo de Referência. Ampliações estruturais permanentes devem ser comunicadas com antecedência mínima de 30 dias.
16.5. Qual será o prazo de vigência inicialmente previsto para a contratação e haverá possibilidade de prorrogação, observadas as disposições legais aplicáveis?	O prazo de vigência inicialmente previsto para a contratação é de 5 (cinco) anos, com possibilidade de prorrogação justificada.
16.6. Está prevista alguma fase mínima de operação que permita a amortização dos investimentos necessários à implantação da infraestrutura, tecnologia e operação?	Todos os custos envolvidos na implantação e prestação de serviço devem estar previstos na proposta, considerando o prazo de vigência contratual.