

Quadro informativo



Pregão Eletrônico N° 22/2023 (Lei 14.133/2021)

UASG 927919 - DEFENSORIA PÚBLICA DO EST DO RIO DE JANEIRO 

Critério julgamento: Menor Preço / Maior Desconto **Modo disputa:** Aberto



Compra está aberta para participação 

Avisos (0)

Impugnações (0)

Esclarecimentos (3)

14/08/2023 14:04



Dimensionamento Receptivo:

1. Qual a quantidade de chamadas recebidas por mês?
2. Qual é o Tempo Médio de Atendimento por canal?
3. Qual o Nível de Serviço desejado? A apuração da meta deverá ser realizada diariamente, semanalmente ou mensalmente?
4. Qual o horário de atendimento de cada canal?
5. Caso possuam, podem nos disponibilizar as curvas diária e intra hora do volume de chamadas e Tempo Médio de Atendimento por canal?
6. Qual a meta de abandono que devemos considerar no estudo de dimensionamento?
7. Qual o mês que devemos considerar para o dimensionamento?

Dimensionamento Ativo:

8. Qual é o volume de Mailing que devemos considerar (Ex.: 60.000 contatos)? Está quantidade será diária, semanal ou mensal?
9. Qual o % de Alô (contatos efetivados)? Ex.: 80% dos contatos são efetivos.
10. Qual o % de CPC (contatos com a pessoa certa)? Ex.: 40% dos contatos efetivos são com a pessoa certa.
11. Qual o % do Mailing que deve ser acionado? Ex.: 95% do mailing deve ser acionado.
12. Qual o SPIN (quantidade de vezes que o Mailing deve ser discado)? Ex.: o mailing deve ser discado no mínimo três vezes.
13. Qual o Tempo Médio de Atendimento?



RESPOSTAS:

3 - O anexo F apresenta as condutas que a futura contratada deve se abster-se de fazer, tais como retirar funcionários do serviço durante o expediente, deixar de efetuar reposição de funcionários faltosos, deixar de registrar diariamente a assiduidade e a pontualidade de seus funcionários, dentre outros. O registro deve ser mensal.

4 - Conforme Termo de Referência, os serviços serão executados em horário adequado às necessidades de cada um dos locais indicados, observados seus horários de funcionamento e demais peculiaridades, respeitada a jornada de trabalho legalmente estabelecida.

5 - Não possuímos curvas de atendimento para disponibilização.

Para algumas perguntas, não possuímos registros atualizados. Por esse motivo, no serviço ora licitado foi criado o posto de Supervisor que terá, dentre outras funções, as atividades de identificar melhorias no processo de atendimento, acompanhar processos e elaborar relatórios de acompanhamento dos resultados.

Para os questionamentos "Dimensionamento Ativo", informamos que o serviço de atendimento telefônico ativo serão implantados na DPRJ, portanto ainda não há registros para responder às questões suscitadas.



08/08/2023 22:54



- 1- O local de prestação dos serviços possui refeitório para o horário de almoço dos funcionários?



03/08/2023 15:58



Solicito esclarecimento referente a licitação em epígrafe cujo objeto é a contratação de serviços de



RESPOSTAS:



Incluir esclarecimento

