Belo Horizonte/MG, 16 de julho de 2025.

AO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO
Att.: Sr. Pregoeiro

Ref.: Pedido de Esclarecimento Ref. Pregão Eletrônico nº 90031/2025

A empresa **ALCTEL TELECOMUNICAÇÕES E INFORMÁTICA LTDA**, com sede/matriz na Rua Alvarenga Peixoto, 1.455 – Santo Agostinho, Belo Horizonte/MG, CEP 30180-126 e inscrita no CNPJ sob o n° 01.389.269/0001-74, após análise do referido Edital e seus anexos, solicita os seguintes esclarecimentos:

Esclarecimento 01

Com relação ao Item: Permitir editar nome do contato em atendimento;
As informações do contato estarão na base/CRM do sistema do TRT. Dessa forma, podem detalhar melhor a necessidade, visto que o Termo de Referência trata de uma solução de atendimento e não de um CRM. Está correto nosso entendimento?

Esclarecimento 02

Com relação ao Item: Intervir no atendimento, possibilitando interagir enviando mensagens diretamente da interface de monitoramento;

a) A necessidade se refere à interface de voz ou de texto?
b) O supervisor deverá apenas enviar mensagens?
c) Haverá a necessidade de o supervisor interferir na ligação junto ao cliente, com uma chamada ou interação a três?

Atenciosamente,

ALCTEL TELECOMUNICAÇÕES E INFORMÁTICA LTDA
William Maria de Jesus
Sócio Administrador

Sérgio Luiz de Lima
Sócio Administrador

Belo Horizonte/MG, 17 de julho de 2025.

AO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO
Att.: Sr. Pregoeiro

Ref.: Pedido de Esclarecimento Ref. Pregão Eletrônico nº 90031/2025

A empresa **ALCTEL TELECOMUNICAÇÕES E INFORMÁTICA LTDA**, com sede/matriz na Rua Alvarenga Peixoto, 1.455 – Santo Agostinho, Belo Horizonte/MG, CEP 30180-126 e inscrita no CNPJ sob o n° 01.389.269/0001-74, após análise do referido Edital e seus anexos, solicita os seguintes esclarecimentos:

Esclarecimento 01

Qual o prazo para implantação da solução com todas as funcionalidades? A entrega poderá ocorrer de forma faseada?

Esclarecimento 02

"A plataforma deve suportar no mínimo 150 atendentes simultâneos e cadastros ilimitados de atendentes". Poderiam esclarecer a necessidade de cadastros ilimitados de atendentes?

Esclarecimento 03

"Permitir realizar transbordos de ligações para ramais definidos pelo tribunal para serem atendidos na tela de atendimento unificado".

- Qual o objetivo funcional dessa necessidade?
- Qual tipo de chamada deverá ser transferida?
- Haverá a necessidade de prover integração entre a plataforma de telefonia da Contratante e a solução da Contratada?
- A referida solução seria o Avaya Aura?
- Quantos ramais deverão ser configurados?
- Entendemos que deverão ser gerados fluxos/atividades/configurações de atendimento para 4 canais e 75 unidades, perfazendo um total de 300 configurações diferentes. Está correto o entendimento?
- O mesmo se aplica aos relatórios, que deverão ser segregados por unidade e por canal de atendimento?

Esclarecimento 04

3.10. INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS DA CONTRATADA.
A integração citada refere-se ao autosserviço dos canais de atendimento, como chat, bot e URA?

Esclarecimento 05

Sobre o chatbot:

"Integração com outras soluções corporativas da CONTRATANTE".

- Quais soluções?
- Todas possuem API aberta do tipo REST?
- Já existe autosserviço atualmente?
- Já existe fluxo de bot de atendimento desenvolvido? Se sim, favor disponibilizar o fluxo atual.

Esclarecimento 06

Sobre URA:

- Não identificamos a necessidade de desenvolvimento de fluxos de URA ou autoatendimento via voz. Existe essa necessidade?
- Se sim, já existe atualmente?
- Podem enviar a árvore das URA atuais?
- Quais serão as necessidades (ex.: integração com base de dados, TTS, etc)?
- Quais são os números telefônicos atuais, tanto de voz quanto de Whatsapp?
- Os números do Whatsapp são oficiais e registrados na Meta?
- O SMS será utilizado apenas para ativação do número do Whatsapp ou para algum processo operacional?
- Entendemos que o valor previsto para o setup inicial é o informado no item 3 (R$ 10.000,00), sendo que as 40 horas do item 5 serão utilizadas para customizações adicionais, não previstas no TR. Está correto o entendimento?
- Caso haja necessidade de mais do que 40 horas de customização, como será feito este repasse?

Atenciosamente,

ALCTEL TELECOMUNICAÇÕES E INFORMÁTICA LTDA
William Maria de Jesus
Sócio Administrador
Sérgio Luiz de Lima
Sócio Administrador