PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO
SECRETARIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

ESCLARECIMENTOS
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90031/2025

O Pregoeiro deste TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO, em atendimento a pedidos de esclarecimentos apresentados no **Pregão Eletrônico nº 90031/2025**, torna público para conhecimento dos interessados as seguintes informações:

Questionamento 1: 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?

Resposta 1: Trata-se de editar o nome de quem está buscando atendimento.

Questionamento 2: 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?

Resposta 2a: Interface de texto.

Resposta 2b: O supervisor deverá enviar mensagens, assumir ou encerrar o atendimento.

Resposta 2c: Poderá haver conferência.

Questionamento 3: Qual o prazo para implantação da solução com todas as funcionalidades? A entrega poderá ocorrer de forma faseada?

Resposta 3: O prazo de implantação será definido pela própria contratada, conforme Item 41 do TR, preenchendo o Plano de Implantação (que já é de forma faseada). Vale ressaltar que o pagamento só ocorrerá ao término da entrega.

Questionamento 4: “A plataforma deve suportar no mínimo 150 atendentes simultâneos e cadastros ilimitados de atendentes”. Poderiam esclarecer a necessidade de cadastros ilimitados de atendentes?

Resposta 4: A necessidade de cadastros ilimitados presta-se a garantir a autonomia dos gestores das unidades deste Tribunal para gerenciar a rotatividade dos servidores que realizarão atendimento. Exemplo: Uma Vara do Trabalho possui em média 10 servidores que poderão ser cadastrados na ferramenta, podendo haver uma rotatividade a critério do gestor, onde cada servidor presta 1(uma) hora de atendimento na plataforma. Já outra Vara do Trabalho pode haver a opção por um grupo menor de atendentes.

Questionamento 5: "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?

Resposta 5: Definição de transbordo adotada pelo TRT18: "Em telecomunicações, o transbordo de ramal refere-se à transferência de uma chamada recebida em um ramal (telefone interno) para outro ramal, seja ele interno ou externo. É uma funcionalidade que permite direcionar a comunicação para a pessoa ou departamento adequado, garantindo que a chamada seja atendida por quem pode melhor resolver a questão."

- O objetivo funcional dessa necessidade é reduzir ao máximo a quantidade de ligações perdidas.

- Quaisquer chamadas internas e externas deverão ser transferidas.

- Conforme item 1.4.3.3.1 do termo de referência, haverá a necessidade de prover integração entre a plataforma de telefonia da Contratante e a solução da contratada através de configuração de entroncamentos SIP e demais configurações específicas para tal.

- A solução é o Avaya Aura provido em nuvem.

- Conforme item 1.4.3.3.1 do termo de referência, deverão ser configurados até 200 ramais.

- Seu entendimento sobre a geração de fluxo, perfazendo um total de 300

configurações diferentes, está correta.

- Sim, o mesmo se aplica aos relatórios, que deverão ser segregados por unidade e por canal de atendimento.

Questionamento 6: 3.10. INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS DA CONTRATADA.

A integração citada refere-se ao autosserviço dos canais de atendimento, como chat, bot e URA?

Resposta 6: Sim.

Questionamento 7: 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.

Resposta 7:

As soluções corporativas da CONTRATANTE são: solução de telefonia IP (Avaya), solução de ITSM (CitSmart), soluções de processos judiciais e administrativos (PJe e Proad), entre outras possíveis soluções.

- Sim, todas possuem API aberta do tipo REST.

- Sim, já existe autosserviço atualmente.

- Sim, já existe fluxo de bot de atendimento desenvolvido, desarrazoada sua disponibilização, pois será substituído integralmente pelo Omnichannel.

Questionamento 8: Sobre URA:

8a) 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?

Resposta 8a: Não, já utilizamos a URA no sistema Avaya.

8b) Quais serão as necessidades (ex.: integração com base de dados, TTS, etc)?

Resposta 8b: Conforme o Termo de Referência.

8c) Quais são os números telefônicos atuais, tanto de voz quanto de Whatsapp?

Resposta 8c: Essa informação será fornecida na fase de implantação.

8d) Os números do Whatsapp são oficiais e registrados na Meta?

Resposta 8d: Sim.

8e) O SMS será utilizado apenas para ativação do número do Whatsapp ou para algum processo operacional?

Resposta 8e: Apenas para ativação do número do Whatsapp.

8f) 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?

Resposta 8f: Sim.

8g) Caso haja necessidade de mais do que 40 horas de customização, como será feito este repasse?

Resposta 8g: Havendo necessidade, será realizado aditivo contratual.

Questionamento 9: É correto entender que os termos "licenciamento" e "ativação" podem ser considerados equivalentes para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, uma vez que o licenciamento pressupõe a disponibilização e efetivo uso da solução? Nesse sentido, serão aceitos atestados de capacidade técnica que descrevam exclusivamente o serviço de "licenciamento" da solução, mesmo que não contenham expressamente o termo "ativação"?

Resposta 9: Sim, é correto entender que os termos "licenciamento" e "ativação" podem ser considerados equivalentes para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, uma vez que o licenciamento pressupõe, de forma inerente, a disponibilização e o efetivo uso da solução contratada.

Nesse sentido, serão aceitos, para fins de habilitação, atestados de capacidade técnica que descrevam o serviço de "licenciamento" da solução, ainda que não contenham expressamente o termo "ativação", desde que seja possível inferir, a partir

do conteúdo do atestado, que houve a efetiva disponibilização da solução ao contratante.

Goiânia, 18 de julho de 2025.

Eduardo Freire Gonçalves

Pregoeiro