



✓ Operação realizada com sucesso!

[Home](#) > [Quadro informativo](#)

Quadro informativo



Pregão Eletrônico N° 90014/2025 ([Lei 14.133/2021](#))

UASG 925150 - TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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



Contratação em período de cadastramento de proposta

Avisos (0)

Impugnações (0)

Esclarecimentos (1)

12/09/2025 16:15



PERGUNTA 1: Qual é o valor previsto para a licitação?

RESPOSTA 1: conforme Edital e seus anexos o valor será sigiloso.

PERGUNTA 2: Qual é a empresa atual que está com o contrato

RESPOSTA 2: Tellus Telecomunicações e Informática

PERGUNTA 3: Quantos operadores por turno são necessários?

RESPOSTA 3: Gentileza observar no Termo de Referência, no item 4.8.2 "Da volumetria", o item I da Tabela I e o item "c" das observações: "c) A quantidade de funcionários em uma PA (Posição de Atendimento) 24/7 depende do modelo de operação adotado, mas é sugerido um cálculo padrão de dimensionamento de pessoal usado no setor de call centers e serviços contínuos com base em boas práticas que considera de 4 a 5 empregados para composição de cada PA, de forma a atender escalas de 6x1 ou 5x2, considerando férias, folgas, feriados, licenças e eventuais ausências.

PERGUNTA 4: São 16PAS ou 16 operadores?

RESPOSTA 4: Posições de Atendimento, conforme explicitado no Termo de Referência.

PERGUNTA 5: Qual é a curva de atendimento?

RESPOSTA 5: Gentileza observar no Termo de Referência, item 4.8.2 "Da volumetria", o item a, e os Box I e II com o histórico de atendimento de 2024.

PERGUNTA 6: Posso somar o atestado de outro CNPJ que não seja matriz e filial, mas seja o mesmo dono da empresa?

RESPOSTA 6: O atestado deve ser emitido no CNPJ da empresa participante do certame e que irá cadastrar a proposta comercial.



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

[Incluir esclarecimento](#)



Acesso à
Informação



Quadro informativo



Pregão Eletrônico N° 90014/2025 ([Lei 14.133/2021](#))

UASG 925150 - TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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



Contratação em período de cadastramento de proposta

Avisos (0)

Impugnações (0)

Esclarecimentos (2)

12/09/2025 16:19



PERGUNTA 1: Na descrição da PA Tipo I e Tipo II consta "PA/6 horas em regime 24x07". Entendemos assim que todas as posições trabalham todos os dias da semana. Por exemplo: se há 15 PAs do tipo I contratadas então em todos os dias 7 dias da semana todas as posições estarão ocupadas.

Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA 1: observar a alínea a do item 4.8.2: "a) A prestação do serviço é executada sob demanda, em razão do volume de solicitações apresentadas pelos clientes. O formato de trabalho é multicanal, com funcionamento ininterrupto, durante 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados. A média de Posições de Atendimento (PAs) no ano de 2024 foi de 17 Posições de 6 horas (PA/6horas) por mês. No ano de 2024 não foi utilizado o serviço de PAs do tipo II."

Observar também no Termo de Referência, no item 4.8.2 "Da volumetria", o item I da Tabela I e o item "c" das observações: "c) A quantidade de funcionários em uma PA (Posição de Atendimento) 24/7 depende do modelo de operação adotado, mas é sugerido um cálculo padrão de dimensionamento de pessoal usado no setor de call centers e serviços contínuos com base em boas práticas que considera de 4 a 5 empregados para composição de cada PA, de forma a atender escalas de 6x1 ou 5x2, considerando férias, folgas, feriados, licenças e eventuais ausências;"



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

12/09/2025 16:15



PERGUNTA 1: Qual é o valor previsto para a licitação?



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

[Incluir esclarecimento](#)





Quadro informativo



Pregão Eletrônico N° 90014/2025 ([Lei 14.133/2021](#))

UASG 925150 - TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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



Contratação em período de cadastramento de proposta

Avisos (0)

Impugnações (0)

Esclarecimentos (3)

16/09/2025 16:22



PERGUNTA 1: A central pode ser em qualquer lugar do Brasil? Ou precisar ser em Brasília?

RESPOSTA 1: Conforme item 4 do Termo de Referência: "Da descrição do objeto", subitem 4.5.



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

12/09/2025 16:19



PERGUNTA 1: Na descrição da PA Tipo I e Tipo II consta "PA/6 horas em regime 24x07". Entendemos assim



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

12/09/2025 16:15



PERGUNTA 1: Qual é o valor previsto para a licitação?



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

[Incluir esclarecimento](#)



Acesso à
Informação



Quadro informativo



Pregão Eletrônico N° 90014/2025 ([Lei 14.133/2021](#))

UASG 925150 - TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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



Contratação em período de cadastramento de proposta

Avisos (0)

Impugnações (0)

Esclarecimentos (4)

16/09/2025 17:01



PERGUNTA 1: Serão PA's logadas (horas logadas)?

RESPOSTA 1: Sim. Conforme item 7.3.a (p. 28) do Termo de Referência, será exigido relatório mensal com exibição da quantidade em horas de PAs utilizadas no mês, como por exemplo: 17 PAs = 3060 horas/mês.

PERGUNTA 2: O histórico de PA's tipo I que está na BOX I é referente aos volumes informados no BOX II?

RESPOSTA 2: O BOX I apresenta a quantidade de PAs Tipo I utilizadas mensalmente em 2024, e o BOX II traz os volumes de chamadas recebidas, atendidas e abandonadas no mesmo período. Ambos se referem à operação do Contact Center da Telebras em 2024.

PERGUNTA 3: Podem realizar o envio do histórico de volumetria (BOX II) do ano de 2024?

RESPOSTA 3: Conforme disponível no BOX II.

PERGUNTA 4: Podem realizar o envio dos volumes e TMA's abertos por intrahora:

00:00 volume X e TMA Y;

00:30 volume A e TMA B;

RESPOSTA 4: Conforme o item 5.1.7.d (p. 24) do Termo de Referência, o dimensionamento intrahora deve ser feito com base em análise da série histórica disponível.

PERGUNTA 5: Podem realizar o envio dos volumes e TMA's abertos por dia:

01/01 - volume X e TMA Y;

RESPOSTA 5: Não serão disponibilizados TMA por dia, apenas a série histórica já disponível no Termo de Referência, o que possibilita todos os cálculos necessários para gestão dos serviços a serem contratados.

PERGUNTA 6: Na tabela BOX III:

Podem realizar o envio do histórico de volumetria do WhatsApp aberto por mês?

Pode enviar o volume histórico para referência sazonal?

O TMA de 07:12 minutos é referência para todos os atendimentos?

RESPOSTA 6: Conforme informado no box III foram realizados 22.947 atendimentos via WhatsApp em 2024 (p. 9)

PERGUNTA 7: Na tabela I,item 1: É informado que as PA's Tipo I farão atendimento de Ativo, Receptivo, Multimeios (email, formulário eletrônico Fale Conosco (site Telebras , SMS, Chatbot/Voicebot e WhatsApp). A soma de todos esses volumes são os que estão no BOX II?

Se não for, favor enviar os volumes abertos por atendimento (dia e intrahora):

O mesmo recurso faz o atendimento, em multiskill, desses atendimentos?

RESPOSTA 7: Gentileza verificar os dados de volumetria disponíveis (p. 8).

PERGUNTA 8: Na tabela I,item 2: Pode enviar o volume histórico para referência sazonal?

RESPOSTA 8: O Termo de Referência informa que o Tempo Médio de Atendimento (TMA) foi de 7:12 minutos em 2024. (p. 9), essa referência é para atendimento humano no canal de telefone.

PERGUNTA 9: Na tabela I,item 3 a 5: Pode enviar o volume histórico para referência sazonal?

RESPOSTA 9: Gentileza verificar os dados de volumetria disponíveis no Termo de Referência.

PERGUNTA 10: Podemos considerar como SLA os critérios operacionais abaixo?

Nível de Serviço = 80% do total de chamadas recebidas, atendidas em até 20s;

Taxa de abandono = inferior a 2% do total de chamadas recebidas.



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

16/09/2025 16:22

PERGUNTA 1: A central pode ser em qualquer lugar do Brasil? Ou precisar ser em Brasilia?

Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

12/09/2025 16:19

PERGUNTA 1: Na descrição da PA Tipo I e Tipo II consta "PA/6 horas em regime 24x07". Entendemos assim

Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

12/09/2025 16:15

PERGUNTA 1: Qual é o valor previsto para a licitação?

Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

[Incluir esclarecimento](#)





Quadro informativo

Pregão Eletrônico N° 90014/2025 (Lei 14.133/2021)

UASG 925150 - TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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



Avisos (0)

Impugnações (0)

Esclarecimentos (7)

17/09/2025 15:23



PERGUNTA 1: O edital estabelece a contratação de até 16 PAs.

Solicitamos confirmar se todas as 16 PAs deverão permanecer ativas 24 horas por dia, ininterruptamente, ou se, para o atendimento 24 horas, será possível dimensionar a operação de modo a manter um número reduzido de PAs ativas nos horários de menor demanda, assegurando a disponibilidade integral das 16 PAs apenas nos períodos de maior pico.

RESPOSTA 1: Gentileza observar item 4.8.2 do Termo de Referência:

Página 9 – TABELA 1: "Quantidade mínima mensal: 14 | Quantidade máxima mensal: 16".

Página 10 – Observações da Tabela 1: "A quantidade de funcionários em uma PA 24/7 depende do modelo de operação adotado... sugerido um cálculo padrão [...] que considera de 4 a 5 empregados para composição de cada PA [...] considerando férias, folgas, feriados, licenças e eventuais ausências."

PERGUNTA 2: Solicitamos ainda maiores informações sobre como será conduzida a prova de conceito referente ao espaço físico, especialmente no que se refere a critérios de avaliação, exigências de infraestrutura mínima e formato de comprovação junto à TELEBRAS.

Ressaltamos que esta dúvida é particularmente pertinente, uma vez que nossa estrutura de call center será instalada em outra cidade.

Assim, pedimos confirmar se a PoC será realizada presencialmente em Brasília ou se haverá a possibilidade de realização online/remota.

RESPOSTA 2: Gentileza observar no Termo de Referência, item 4.7.14 da POC o trecho: "[...] A Telebras poderá filmar ou fotografar o todo ou as etapas da POC conforme sua discricionariedade para registro e avaliação do processo" de onde subentende-se que a Prova de Conceito será realizada de forma presencial, onde existe a operação do contact center.

Os critérios para a POC estão descritos no Anexo I do TR-Critérios de Avaliação da Prova de Conceito.

Também observar no item 4.5 que "[...] o atendimento do Contact Center é em abrangência nacional. Os serviços de contact center objeto deste Termo de Referência poderão ser executados de qualquer parte do território nacional, uma vez que as atividades de atendimento ao cliente e suporte técnico serão realizadas por meio de plataformas tecnológicas que viabilizam a comunicação remota, sem a necessidade de local físico fixo. Tal flexibilização possibilita a ampliação da capacidade de atendimento e a otimização dos processos, garantindo o cumprimento das exigências contratuais e a eficiência operacional, em conformidade com as normas legais pertinentes. Ressalta-se que, independentemente da localização geográfica dos prestadores de serviços, todos os requisitos de qualidade, segurança da informação e acessibilidade deverão ser rigorosamente atendidos, conforme estabelecido nas condições previstas neste Termo"

Gentileza observar ainda Página 6 – Item 4.7.1: "A TELEBRAS reserva-se o direito de efetuar diligências para comprovação dos elementos descritos [...] podendo ser exigido, nestas diligências, documentação comprobatória da empresa, dos materiais fornecidos e das capacitações da equipe."

PERGUNTA 3: Item 4.13 da prova de conceito: Resposta a perguntas frequentes: Verificar se a URA responde adequadamente as perguntas comuns dos usuários. Gostaria de mais informações sobre esse item. Estamos em dúvida se a URA pode ter opções fixas ou se deve ser baseado em um repositório de perguntas frequentes.

RESPOSTA 3: Gentileza observar: Página 18 – Item 4.13:

"Capacidade de autoatendimento com menus dinâmicos, atualizáveis conforme necessidade da contratante."

"Possibilidade de personalização de fluxos conforme tipo de ligação, serviço solicitado ou perfil do cliente."

"Disponibilização de relatórios analíticos e estatísticos sobre o uso da URA [...] incluindo: Total de chamadas recebidas; Tempo médio de permanência na URA; Percentual de resoluções no autoatendimento [...]"

Complementando: A URA pode conter opções fixas, mas o TR valoriza soluções dinâmicas e atualizáveis, com base em repositórios de perguntas frequentes. Isso permite evolução contínua e personalização conforme o perfil do cliente e as demandas.

PERGUNTA 4: Exigência de Capital Social / Patrimônio Líquido:

No edital consta a seguinte disposição:

"No caso de índices inferiores a 1 (um), a proponente deverá comprovar possuir capital social ou comprovação



negociação, recaindo somente sobre a proposta previamente vencedora e após a solicitação e envio dos anexos.



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

17/09/2025 15:18



PERGUNTA 1: Atestado de CRM – Algum fornecedor pode assinar como prestador de serviço?



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

17/09/2025 15:02



PERGUNTA 1: 1) Considerando o disposto no item 4.7.16 do Termo de Referência, que trata da migração da



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

16/09/2025 17:01



PERGUNTA 1: Serão PA's logadas (horas logadas)?



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

16/09/2025 16:22



PERGUNTA 1: A central pode ser em qualquer lugar do Brasil? Ou precisar ser em Brasília?



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

12/09/2025 16:19



PERGUNTA 1: Na descrição da PA Tipo I e Tipo II consta "PA/6 horas em regime 24x07". Entendemos assim



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

12/09/2025 16:15



PERGUNTA 1: Qual é o valor previsto para a licitação?



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

[Incluir esclarecimento](#)



Quadro informativo



Pregão Eletrônico N° 90014/2025 ([Lei 14.133/2021](#))

UASG 925150 - TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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



Contratação em período de cadastramento de proposta

Avisos (0)

Impugnações (0)

Esclarecimentos (6)

17/09/2025 15:18



PERGUNTA 1: Atestado de CRM – Algum fornecedor pode assinar como prestador de serviço?

RESPOSTA 1: O fornecedor pode fazer declaração atestando a disponibilidade da ferramenta, mas não exclui a necessidade do atestado de qualificação técnica, da qualificação técnica, que é exigido, conforme descrito no item 10.1.1 "Atestado(s) de capacidade técnica, devem ser emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a empresa prestou ou vem prestando serviço de Contact Center/Central de Relacionamento abrangendo todos os recursos necessários a sua gestão e operacionalização, nos serviços a serem contratados pela Telebras. (Teleatendimento ativo e receptivo com plataforma multicanal com atendimento telefônico, de URA, SMS, whatsApp, email, chatbots...) incluindo capacidade de integração via API com SAP-CRM ou sistema similar.

PERGUNTA 2: Local da Central – Existe a possibilidade de que seja no Rio de Janeiro?

RESPOSTA 2: Sim, o TR permite que os serviços sejam prestados de qualquer parte do território nacional, inclusive remotamente. (Página 3, item 4.5:

"Os serviços de contact center objeto deste Termo de Referência poderão ser executados de qualquer parte do território nacional [...] sem a necessidade de local físico fixo."). Portanto, o Rio de Janeiro é uma possibilidade, desde que atendidos os requisitos legais e técnicos.

PERGUNTA 3: Atestados de capacidade técnica – É permitido utilizar atestados da matriz e da filial e realizar a soma dos quantitativos?

RESPOSTA 3: Será permitido, conforme Itens 14.3.1 e 14.3.2 do Edital e jurisprudências do TCU, desde que seja comprovado a vinculação das empresas.

PERGUNTA 4: Dimensionamento de PAs – No edital consta "16 PAs de 6h em regime 24/7". Nesse caso, devo considerar 16 posições ativas com 16 pessoas durante a escala ou o total de 48 pessoas para cobertura integral da escala?

RESPOSTA 4: Gentileza observar no Termo de Referência, no item 4.8.2 "Da volumetria", o item I da Tabela I e o item "c" das observações: "c) A quantidade de funcionários em uma PA (Posição de Atendimento) 24/7 depende do modelo de operação adotado, mas é sugerido um cálculo padrão de dimensionamento de pessoal usado no setor de call centers e serviços contínuos com base em boas práticas que considera de 4 a 5 empregados para composição de cada PA, de forma a atender escalas de 6x1 ou 5x2, considerando férias, folgas, feriados, licenças e eventuais ausências;"



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

17/09/2025 15:02



PERGUNTA 1: 1) Considerando o disposto no item 4.7.16 do Termo de Referência, que trata da migração da



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

16/09/2025 17:01



PERGUNTA 1: Serão PA's logadas (horas logadas)?



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima,

16/09/2025 16:22



''
Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

12/09/2025 16:19



PERGUNTA 1: Na descrição da PA Tipo I e Tipo II consta "PA/6 horas em regime 24x07". Entendemos assim



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

12/09/2025 16:15



PERGUNTA 1: Qual é o valor previsto para a licitação?



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

[Incluir esclarecimento](#)



Acesso à
Informação



Quadro informativo



Pregão Eletrônico N° 90014/2025 ([Lei 14.133/2021](#))

UASG 925150 - TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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



Contratação em período de cadastramento de proposta

Avisos (0)

Impugnações (0)

Esclarecimentos (5)

17/09/2025 15:02



PERGUNTA 1: 1) Considerando o disposto no item 4.7.16 do Termo de Referência, que trata da migração da conta do WhatsApp Business atualmente utilizada pela Telebras para a gestão do novo fornecedor, e tendo em vista as alíneas "d" e "e", que mencionam a preservação do histórico de interações e a continuidade do atendimento, solicitamos os seguintes esclarecimentos:

1.1 A migração prevista contempla a transferência integral do histórico de interações já realizadas com os usuários via WhatsApp, de forma que essas informações estejam plenamente acessíveis e utilizáveis na nova plataforma?

1.2 Poderiam ser fornecidos detalhes técnicos sobre como esse histórico está atualmente armazenado, para que seja possível avaliar a viabilidade da migração completa desses dados?

RESPOSTA 1: 1.1 - A migração prevista contempla, sim, a transferência integral do histórico de interações realizadas com os usuários via WhatsApp. Conforme disposto na alínea d do item 4.7.16, a contratada deverá garantir a manutenção do histórico de interações, assegurando a continuidade da jornada de atendimento sem prejuízos ou interrupções.

1.2 - O histórico está vinculado à conta institucional da Telebras no WhatsApp Business API (WABA). A migração deverá ocorrer entre Business Solution Providers (BSPs), conforme diretrizes da Meta. A contratada será responsável por realizar todos os trâmites técnicos e administrativos junto à Meta, incluindo autenticação, autorização e transferência segura dos dados, conforme os fluxos oficiais de migração. A infraestrutura atual está vinculada à plataforma de mensageria homologada, e a nova contratada deverá garantir a preservação da titularidade da conta, do número institucional e dos dados históricos. A Atual contratada possui backup dos dados e poderá ser instada a facilitar o processo de migrações.

PERGUNTA 2: 2) Consta no item 10.10.1.4 do Anexo I do TR - Critérios Avaliação de Prova de Conceito - que será avaliado o atendimento por SMS no escopo da Prova de Conceito. Nesse sentido, solicitamos o seguinte esclarecimento:

O Serviço de Atendimento Eletrônico via SMS mencionado será limitado ao envio de mensagens ativas (SMS outbound) ou envolverá também a comunicação bidirecional com o usuário, por meio de mensagens receptivas (SMS inbound), caracterizando um atendimento interativo via chat por SMS?

RESPOSTA 2: O serviço de atendimento eletrônico via SMS, conforme previsto no escopo da Prova de Conceito e na Tabela 1 do TR, será mensurado por sessões de atendimento. Isso caracteriza uma interação completa entre cliente e atendente, não se limitando ao envio de mensagens ativas (outbound). Portanto, o serviço envolverá comunicação bidirecional (inbound), permitindo atendimento interativo via chat por SMS.

PERGUNTA 3: 3) Consta no item 4.7.6 do Termo de Referência que a empresa contratada deverá, para fins de transparência e rastreabilidade, manter a gravação de voz e de tela de todos os atendimentos. No entanto, o item 4.10.8 menciona que a plataforma deverá registrar e armazenar todas as interações com os clientes, seja por gravação de voz e/ou gravação do atendimento em tela. Diante disso, solicitamos o seguinte esclarecimento:

Será considerado atendido o requisito de rastreabilidade e gravação de dados, conforme previsto na PoC, por meio da funcionalidade de geração e exportação de protocolos, gravações de áudio e logs de tela?

RESPOSTA 3: Sim, será considerado atendido o requisito de rastreabilidade e gravação de dados por meio da funcionalidade de geração e exportação de protocolos, gravações de áudio e logs de tela. O TR exige que todas as interações sejam registradas e armazenadas, com gravações em formatos compatíveis (mp3, ogg, wav, wma), além da geração de protocolo único e sequencial. Ao final do contrato, a contratada deverá entregar à Telebras todas as bases de dados e registros de atendimento, garantindo a possibilidade de auditoria e análise de desempenho.



16/09/2025 17:01



PERGUNTA 1: Serão PA's logadas (horas logadas)?



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

16/09/2025 16:22



PERGUNTA 1: A central pode ser em qualquer lugar do Brasil? Ou precisar ser em Brasília?



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

12/09/2025 16:19



PERGUNTA 1: Na descrição da PA Tipo I e Tipo II consta "PA/6 horas em regime 24x07". Entendemos assim



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

12/09/2025 16:15



PERGUNTA 1: Qual é o valor previsto para a licitação?



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

[Incluir esclarecimento](#)



Acesso à
Informação



Quadro informativo



Pregão Eletrônico N° 90014/2025 ([Lei 14.133/2021](#))

UASG 925150 - TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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



Contratação em período de cadastramento de proposta

Avisos (0)

Impugnações (0)

Esclarecimentos (8)

18/09/2025 18:08



Esclarecimentos gerais:

No canal de atendimento receptivo (telefônico), o Tempo Médio de Atendimento (TMA) registrado foi de 7 minutos e 12 segundos, conforme indicado na página 9 do TR, Box III: Dados Gerais. O SLA de Nível de Serviço estabelecido é de 80% das chamadas atendidas em até 20 segundos, conforme descrito na página 28, item 7.1.a. A apuração do SLA é realizada mensalmente, com penalidades aplicáveis caso o desempenho fique abaixo de 80% ou o índice de abandono ultrapasse 2%, conforme os itens 7.4 e 7.6 do mesmo documento. O percentual de abandono varia entre 0,13% e 3,44%, com média inferior a 2%, conforme os dados da página 8 e item 7.1.b da página 28.

No canal de atendimento via e-mail (backoffice), o horário de atendimento é o mesmo do canal receptivo, operando 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive em feriados, conforme indicado nas páginas 4 e 6, itens 4.4 e 4.7.4. Embora não haja detalhamento específico de volumetria por canal, o TR inclui esse canal no escopo omnichannel (páginas 3 e 4, item 4.3). A tratativa das demandas deve ser eficiente e rastreável, com relatórios mensais de desempenho, conforme item 4.10.16.a da página 13. Também é possível realizar sinergia com outros canais, como telefone, WhatsApp, chatbot, SMS, URA e redes sociais, conforme item 4.11 da página 17.

No canal de atendimento digital via WhatsApp, há possibilidade de sinergia com os demais canais mencionados anteriormente, conforme páginas 3 e item 4.10.1. Não apresentamos detalhamento da curva diária e intra-hora de volumetria ou Tempo Médio de Operação mas os dados apresentados permitem a realização dos cálculos de mão de obra necessária. O horário de atendimento é igualmente 24x7, conforme página 4, item 4.4. O SLA de Nível de Serviço também segue o padrão de 80% das chamadas atendidas em até 20 segundos, conforme item 7.1.a da página 28, com apuração mensal e penalidades previstas nos itens 7.4 e 7.6. Embora não haja especificação direta sobre o número de telas simultâneas para dimensionamento, o TR exige multicanalidade e multitarefa, conforme item 4.10.2 da página 14. O TMA considerado para dimensionamento pode seguir o valor geral de 7 minutos e 12 segundos, conforme página 9, Box III.

O documento apresenta volumetria geral, mas não segmentada por canal ativo, conforme páginas 8 e 9. O TMA histórico também não é segmentado, sendo considerado o valor geral de 7 minutos e 12 segundos para o atendimento telefônico.

CANAL DE ATENDIMENTO RECEPTIVO (TELEFÔNICO)

1. Qual o Tempo Médio de Atendimento que devemos considerar para a célula de receptivo?

RESPOSTA 1: O TMA médio registrado foi de 7 minutos e 12 segundos.

2. Qual SLA de Nível de Serviço que devemos considerar (Exemplo: 80%/20s, 70%/30s)?

RESPOSTA 2: O SLA esperado é de 80% das chamadas atendidas em até 20 segundos.

3. Em relação ao SLA de Nível de Serviço, a meta será apurada mensalmente ou diariamente? Tem alguma trava mínima?

RESPOSTA 3: A apuração é mensal, com penalidades aplicáveis por descumprimento. Não há menção explícita a apuração diária, mas há sanções progressivas por descumprimento consecutivo.

4. Temos a possibilidade de realizar algum tipo de sinergia deste canal de atendimento com algum outro? Se sim, qual?

RESPOSTA 4: Sim, há sinergia com canais multimeios como WhatsApp, e-mail, SMS, chatbot, formulário eletrônico e redes sociais.

5. Não localizamos o detalhamento da curva diária e intra hora de volumetria para o canal receptivo. Podem compartilhar histórico de pelo menos 6 meses (diário e aberto intra hora de 30 em 30 minutos)?

RESPOSTA 5: O documento apresenta volumetria mensal de chamadas recebidas e atendidas, referência necessária para o cálculo de mão de obra e recursos necessários para o atendimento das demandas.

6. Não localizamos o detalhamento da curva diária e intra hora de TMA (Tempo Médio de Atendimento) para o canal receptivo. Podem compartilhar histórico de pelo menos 6 meses (diário e aberto intra hora de 30 em 30



Podem compartilhar histórico de pelo menos 6 meses (diário e aberto intra hora de 30 em 30 minutos)?

RESPOSTA 7: Não disponível

8. Qual o % de abandono?

RESPOSTA 8: A taxa de abandono registrada foi inferior a 2%, com penalidades aplicáveis caso ultrapasse esse limite.

QUESTIONAMENTOS EM RELAÇÃO AO CANAL DE ATENDIMENTO E-MAIL (BACKOFFICE):

1. O horário de atendimento é o mesmo que o do receptivo (telefônico)? Se não, favor detalhar os dias e horário de atendimento do canal.

RESPOSTA 1: Sim, o atendimento é 24x7, igual ao canal telefônico.

2. Para um dimensionamento mais assertivo, podem compartilhar informações de volumetria deste canal?

RESPOSTA 2: Não incluímos volumetria específica para e-mail, métrica a ser combinada com a equipe de qualidade após a contratação.

3. Qual SLA de tratativa de demanda? Qual a produtividade diária?

RESPOSTA 3: O SLA é monitorado por meio de relatórios mensais.

4. Temos a possibilidade de realizar algum tipo de sinergia deste canal de atendimento com algum outro? Se sim, qual?

RESPOSTA 4: Sim, o canal de e-mail está integrado à plataforma omnichannel, com sinergia com chat, WhatsApp, SMS, URA, redes sociais e autoatendimento.

QUESTIONAMENTOS EM RELAÇÃO AO CANAL DE ATENDIMENTO DIGITAL/ WHATSAPP:

1. É possível realizar sinergia com algum canal de atendimento ? Qual ?

RESPOSTA 1: Sim, há sinergia com todos os canais da plataforma omnichannel.

2. Não localizamos o detalhamento da curva diaria e intra hora de volumetria e Tempo Médio de Operação. Podem compartilhar histórico de pelo menos 6 meses (diário e aberto intra hora de 30 em 30 minutos)?

RESPOSTA 2: Não há detalhamento intra-hora ou diário com intervalos de 30 minutos.

3. O horário de atendimento é o mesmo que o do receptivo (telefônico)? Se não, favor detalhar os dias e horário de atendimento do canal.

RESPOSTA 3: Sim, o atendimento é 24x7.

4. Qual SLA de Nível de Serviço que devemos considerar (Exemplo: 80%/20s, 70%/30s)?

RESPOSTA 4: O SLA geral é de 80% das chamadas atendidas em até 20 segundos, aplicável também ao WhatsApp.

5. Em relação ao SLA de Nível de Serviço, a meta será apurada mensalmente ou diariamente? Tem alguma trava mínima?

RESPOSTA 5: Apuração mensal, com penalidades por descumprimento.

6. Não localizamos o detalhamento da curva diaria e intra hora de volumetria para o canal de atendimento digital/ WhatsApp. Podem compartilhar histórico de pelo menos 6 meses (diário e aberto intra hora de 30 em 30 minutos)?

RESPOSTA 6: Em 2024, foram registrados 22.947 atendimentos via WhatsApp. O TMA médio geral foi de 7:12 minutos, mas não há detalhamento intra-hora.

7. Não localizamos o detalhamento da curva diaria e intra hora de TMA (Tempo Médio de Atendimento) para o canal de atendimento digital/ WhatsApp. Podem compartilhar histórico de pelo menos 6 meses (diário e aberto intra hora de 30 em 30 minutos)?

RESPOSTA 7: Em 2024, foram registrados 22.947 atendimentos via WhatsApp. O TMA médio geral foi de 7:12 minutos, mas não há detalhamento intra-hora.

8. Quantas telas simultâneas devemos considerar para dimensionamento?

RESPOSTA 8: O documento não especifica o número de telas simultâneas, mas exige capacidade multicanal e multitarefa.

9. Qual o TMA devemos considerar para dimensionamento do canal de WhatsApp ?

RESPOSTA 9: O TMA médio geral é de 7:12 minutos, para atendimento telefônico.

QUESTIONAMENTOS EM RELAÇÃO AO CANAL DE ATENDIMENTO ATIVO:

1. Qual a quantidade de SPIN (Tentativas por CPF)?

2. Qual o % Hit hate?

3. Qual o % ALÔ (Contato entregue)?

4. Qual o % CPC (Contato com a pessoa certa)?

5. Qual o % REVERSÃO?

6. Qual o % EFETIVIDADE?

7. Não encontramos volume histórico. Podem compartilhar?

8. Não encontramos TMA histórico. Podem Compartilhar?

RESPOSTAS 1 a 9: Não serão disponibilizadas as microestatísticas de cada dia e canal de atendimento. A série histórica já disponível no TR possibilita todos os cálculos necessários para a gestão dos serviços a serem contratados.



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

17/09/2025 15:18



PERGUNTA 1: Atestado de CRM – Algum fornecedor pode assinar como prestador de serviço?



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

17/09/2025 15:02



PERGUNTA 1: 1) Considerando o disposto no item 4.7.16 do Termo de Referência, que trata da migração da



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

16/09/2025 17:01



PERGUNTA 1: Serão PA's logadas (horas logadas)?



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

16/09/2025 16:22



PERGUNTA 1: A central pode ser em qualquer lugar do Brasil? Ou precisar ser em Brasília?



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

12/09/2025 16:19



PERGUNTA 1: Na descrição da PA Tipo I e Tipo II consta "PA/6 horas em regime 24x07". Entendemos assim



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

12/09/2025 16:15



PERGUNTA 1: Qual é o valor previsto para a licitação?



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

[Incluir esclarecimento](#)



Acesso à
Informação



Quadro informativo



Pregão Eletrônico N° 90014/2025 ([Lei 14.133/2021](#))

UASG 925150 - TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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



Contratação em período de cadastramento de proposta

Avisos (0)

Impugnações (0)

Esclarecimentos (10)

19/09/2025 17:05



1. Qual é a empresa atualmente contratada executando o objeto desta licitação? Qual o valor do atual contrato?

RESPOSTA 1: O Contact Center atual da Telebras é gerenciado pela Tellus Informática e Telecomunicações. Todos os contratos da Telebras podem ser acessados em nosso site, na aba "Acesso à Informação": www.telebras.com.br

2. Quantos tele atendentes atendem hoje o atual contrato?

RESPOSTA 2: Gentileza observar no Termo de Referência o item 4.8.2, Box I, pág. 8. A média de Posições de Atendimento (PAs) Tipo I em 2024 foi de 17 PAs de 6 horas por mês.

3. Qual a quantidade média de ligações recebidas mensalmente?

RESPOSTA 3: Gentileza observar no Termo de Referência o item 4.8.2, Box II, pág. 8.

4. Solicitamos o relatório intra-hora e intra-dia.

RESPOSTA 4: Não serão disponibilizados TMA por dia, apenas série histórica já disponível no TR que possibilita todos os cálculos necessários para gestão dos serviços a serem contratados.

5. Quanto ao faturamento, qual será a forma de mensurar os serviços prestados? Por PA logada ou por quantidade de atendimentos realizados?

RESPOSTA 5: Gentileza observar no Termo de Referência o item 7.3 e também os itens 13.1 a 13.2, do Termo de Referência. O faturamento será feito com base em quantidade de horas logadas por PA e quantidade de sessões efetivamente realizadas para os serviços sob demanda.

6. Qual a forma de mensurar a proposta? Por PA ou por serviço efetivamente prestado?

RESPOSTA 6: Gentileza observar no Termo de Referência o item 4.8. A proposta deverá considerar quantidades máximas mensais dos serviços descritos na Tabela 1.

7. Para os meses em que haverá acréscimo de operadores, como será a forma de pagamento? Haverá aditivo?

RESPOSTA 7: Gentileza observar o item 4.8 do Termo de Referência, que prevê a execução dos serviços sob demanda, com pagamento proporcional ao serviço prestado.

8. Qual a quantidade de licenças estimadas para o Whatsapp?

RESPOSTA 8: Gentileza verificar o Termo de Referência item 4.14. O serviço prevê atendimento simultâneo por múltiplos agentes com um único número.

9. De quem será a responsabilidade financeira pelo Whatsapp?

RESPOSTA 9: Gentileza verificar o Termo de Referência item 4.7.16, pág. 7. A responsabilidade é da CONTRATADA, incluindo custos de migração, manutenção e operação.

10. Caso a responsabilidade financeira pelo Whatsapp seja da Contratada, poderá a mesma repassar os custos com a ferramenta para a contratante?

RESPOSTA 10: Gentileza verificar o Termo de Referência, item 4.7.16, pág. 7, que especifica que todos os custos são de responsabilidade da CONTRATADA, sem repasse à TELEBRAS.

11. Haverá disparos de whatsapp em massa?

RESPOSTA 11: Conforme Termo de Referência, item 4.14, o serviço é voltado para atendimento individualizado e sessões completas. Havendo necessidade eventual de disparos em massa, será planejado com a equipe de Qualidade e contabilizado pra fins de faturamento conforme número 3 da tabela I, do item 4.8.2.



Contratação de serviço especializado de Central de Atendimento Multimeios (Contact Center omnichannel), incluindo infraestrutura, equipe (mão de obra) e tecnologias necessárias para o planejamento, gestão e operação, visando otimizar a experiência e jornada do cliente. Inclui softwares e sistemas de gestão de atendimento, desenvolvimento de APIs de integração e os serviços fornecidos por uma operadora de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC). Gentileza observar ainda o item 4.7.15 e item 4.7.2 do Termo de Referência que descreve que a CONTRATADA é responsável por todos os custos de telefonia e infraestrutura.

13. Haverá disparos de SMS? Favor esclarecer se será exigido o envio/disparo de mensagens em lote? Se sim, de quem será a responsabilidade financeira do SMS?

RESPOSTA 13: Termo de Referência item 4.8. , 4. 11 e item 4.7.15. A responsabilidade financeira é da CONTRATADA.

14. Haverá necessidade de oferecimento de tronco de telefonia? Se sim, de quem será a responsabilidade?

RESPOSTA 14: Termo de Referência item 4.7.3 e item 4.7.15.

15. O sistema a ser desenvolvido requer URA com ou sem CRM? Favor detalhar.

RESPOSTA 15: Termo de Referência, item 4.13. A URA deverá ser integrada com sistemas legados, incluindo SAP-CRM.

16. A URA precisará de integração com algum sistema? Se sim quais?

RESPOSTA 16: Termo de Referência, item 4.13. Sim, com sistemas da TELEBRAS como CRM, protocolo, etc.

17. Enviar a documentação da API para integração se houver.

RESPOSTA 17: não se aplica. Termo de Referência item 4.7.9 e item 4.10.10.

18. Haverá sistema legado? Com ou sem integração? Favor detalhar.

RESPOSTA 18: Termo de Referência item 4.7.9 e item 4.10.10.

19. Haverá necessidade de fornecimento de site?

RESPOSTA 19: Termo de Referência item 4.11.

20. Haverá necessidade de fornecimento de link E1 ou SIP? Favor especificar.

RESPOSTA 20: Termo de Referência, item 4.7.15. Sim, deverá haver interface SIP ou E1 digital, conforme especificação técnica.

21. Haverá necessidade de fornecimento de link Lan to Lan? Favor especificar.

RESPOSTA 21: Termo de Referência item 4.7.2.

22. Será possível a utilização de servidor em nuvem?

RESPOSTA 22: Termo de Referência item 20.3. Sim, é permitido e até recomendado o uso de cloud computing.

23. Qual será o tempo para apresentação da Prova de Conceito, ou seja, quantas horas a licitante terá disponível para concluir sua apresentação?

RESPOSTA 23: Termo de Referência item 4.7.14. A POC da experiência de licitação anterior teve a duração de 5 horas.

24. Para atendimento ao item 4.7.1 da POC de que forma devemos demonstrar? Fotos, vídeo, declaração ou outro Para atendimento ao Item 4.7.2 da POC de que forma deverá ser demonstrado?

RESPOSTA 24: Conforme Termo de Referência item 4.7.14, a Telebras poderá filmar ou fotografar o todo ou as etapas da POC conforme sua discricionariedade para registro e avaliação do processo. A POC será presencial.

25. Para atendimento ao Item 4.10.13 da POC, quais canais serão considerados? Quantos canais serão considerados?

RESPOSTA 25: Gentileza observar o Anexo I do Termo de Referência-“Critérios de Avaliação da Prova de Conceito”. A avaliação abrange todos os canais utilizados: voz, chat, e-mail, SMS, URA, WhatsApp, etc.

26. Quais serão os sistemas a serem integrados?

RESPOSTA 26: Termo de Referência item 4.10.10.

27. Qual será a forma de acesso ao API?

RESPOSTA 27: Termo de Referência item 4.10.9 e, em especial item 19.29.

28. Quais redes sociais serão utilizadas? Como será feito esse atendimento?

RESPOSTA 28: Termo de Referência item 4.10.1 (WhatsApp é obrigatório. Atendimento será via plataforma



RESPOSTA 29: Termo de Referência item 7.1.(Indicadores de SLA exigidos)

30. Quais sistemas legados devem ser absorvidos e quais tecnologias utilizam?

RESPOSTA 30: Termo de Referência 4.7.9 e item 4.10.10.

31. A contratante irá utilizar a ferramenta? Caso positivo, quantas licenças deverão ser disponibilizadas?

RESPOSTA 31: Termo de Referência item 19.30 e item 4.7.2.

32. O 0800 poderá receber chamadas de telefone celular ou poderá ser restrito ao recebimento de chamadas de número fixo?

RESPOSTA 32: Termo de referência item 4.7.15 e item 4.7.16. O número 0800 deverá manter funcionalidade plena, inclusive para chamadas de celular.

33. Poderá ser restringido no 0800 o recebimento de chamadas internacionais?

RESPOSTA 33: Sim. A Operação da Telebras é em território nacional.

34. Qual deverá ser a periodicidade do serviço de atualização da base de conhecimento constante no item 5.1.2 do TR?

RESPOSTA 34: Conforme item 5.1.12 a atualização da base de conhecimento deve ser contínua, com análise constante dos registros de atendimento.

35. A mão de obra exclusiva para este contrato inclui a equipe de staff como por exemplo, backoffice, gerente, supervisores e suporte técnico operacional?

RESPOSTA 35: Termo de Referência item 6.1. A mão de obra inclui backoffice, gerente, supervisores e suporte técnico operacional.

36. Para este contrato, será admitida a modalidade de teletrabalho, home-office?

RESPOSTA 36: Termo de Referência item 4.4 e 4.6.

37. A partir de qual momento a contratada terá direito a remuneração?

RESPOSTA 37: Termo de Referência item 13.2. Após implantação completa da Central e 30 dias de funcionamento.

38. Para atendimento ao item 7.3. a. Quantidade de PAs logadas em horas: relatório mensal com exibição da quantidade em horas de PAs utilizadas no mês (exemplo: para 17PAs, deverá vir um relatório com 3060 horas de atendimento/ mês), neste caso, como ficam as pausas dos operadores? A hora logada contará do login até o logout independente de pausa?

RESPOSTA 38: Gentileza observar item 4.7.8, "e", item 4.8.2 "c", item 4.6 e item 4.7.1. Os pagamentos serão realizados conforme quantidade de PAs utilizadas.

39. Se uma sessão de atendimento é entendida como a totalidade da conversa realizada entre o atendente e o cliente, do início ao fim, e não como cada mensagem individual trocada durante o diálogo, qual intervalo de tempo de inatividade será considerado abandono de chamada encerrando a sessão?

RESPOSTA 39: Aspecto a ser definido em conjunto com a equipe de qualidade, usando os tempos padrão de atendimento de mercado.

40. Tendo em vista a adoção da modalidade do pregão aberto/fechado, haverá a previsão de desclassificação de propostas consideradas inexequíveis visando o impedimento de proposta inexequível se habilitar para a etapa de lances fechado?

RESPOSTA 40: Sim. Propostas inexequíveis serão desclassificadas conforme art. 56, III da Lei 13.303/2016. (Termo de Referência item 4.8.3.h)

41. A fase de desempate de empresas EPP ocorrerá na etapa inicial (aberta) da disputa ou na fase final (fechada)?

RESPOSTA 41: favor observar o item 9.17. do Edital.



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.





Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

18/09/2025 18:08



Esclarecimentos gerais:



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

17/09/2025 15:23



PERGUNTA 1: O edital estabelece a contratação de até 16 PAs.



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

17/09/2025 15:18



PERGUNTA 1: Atestado de CRM – Algum fornecedor pode assinar como prestador de serviço?



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

17/09/2025 15:02



PERGUNTA 1: 1) Considerando o disposto no item 4.7.16 do Termo de Referência, que trata da migração da



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

16/09/2025 17:01



PERGUNTA 1: Serão PA's logadas (horas logadas)?



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

16/09/2025 16:22



PERGUNTA 1: A central pode ser em qualquer lugar do Brasil? Ou precisar ser em Brasília?



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

12/09/2025 16:19



PERGUNTA 1: Na descrição da PA Tipo I e Tipo II consta "PA/6 horas em regime 24x07". Entendemos assim



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

12/09/2025 16:15



PERGUNTA 1: Qual é o valor previsto para a licitação?



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

Incluir esclarecimento



Acesso à
Informação



Quadro informativo



Pregão Eletrônico N° 90014/2025 ([Lei 14.133/2021](#))

UASG 925150 - TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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



Contratação em período de cadastramento de proposta

Avisos (0)

Impugnações (0)

Esclarecimentos (11)

19/09/2025 18:01



PERGUNTA 1: PRIMEIRA QUESTÃO: Conforme o item 4.8.2.a (p.8) do Termo de Referência (print abaixo) a média de 2024 foi de 17 Posições de Atendimento de 6 horas.

Conforme item 7.3.a (p. 28) do Termo de Referência (print abaixo): Quantidade de PAs logadas em horas: relatório mensal com exibição da quantidade em horas de PAs utilizadas no mês (exemplo: para 17PAs, deverá vir um relatório com 3060 horas de atendimento/mês).

Contudo, o que se extrai das informações acima que na verdade 17 é a quantidade de pessoas (HC) e não de Posições de Atendimento (PA). Está correto o entendimento? (Ver cálculo abaixo).

HC's 17

Horas x HC 6:00

Total de Horas x HC 102:00

Mês 3.060:00

RESPOSTA 1: está incorreto o entendimento. O número 17 refere-se à quantidade de Posições de Atendimento (PA) e não ao número de pessoas (HC). Isso pode ser verificado no exemplo citado no próprio Termo de Referência:

Conforme item 7.3.a (p. 28): relatório mensal com exibição da quantidade em horas de PAs utilizadas no mês (exemplo: para 17 PAs, deverá vir um relatório com 3060 horas de atendimento/mês)

O cálculo de 3060 horas é feito considerando 17 PAs operando 6 horas por dia, durante 30 dias: 17 PAs × 6horas/dia × 30 dias =3060 horas/mês

Portanto, 17 é o número de PAs, e não de pessoas. O número de pessoas (HC) por PA depende da escala de trabalho (por exemplo, 4 a 5 pessoas por PA para cobrir 24x7) conforme indicado na observação "c" da Tabela 1, página 10.

PERGUNTA 2: Entendemos que os volumes que estão informados no Box II foram atendidos com a quantidade de PAs/HC's do Box I (págs. 8 e 9 do TR). Está correto o entendimento?

RESPOSTA 2: Sim, está correto. O Box I apresenta o histórico de quantidade de PAs utilizadas mensalmente, e o Box II apresenta os volumes de chamadas recebidas e atendidas. Portanto, os volumes do Box II foram atendidos com a estrutura de atendimento descrita no Box I.

PERGUNTA 3: Apenas os volumes referentes ao atendimento receptivo e whatsapp estão disponíveis. Poderia disponibilizar os volumes dos outros canais?

Teleatendimento Ativo – (Não consta)

Receptivo - 11.049 atendimentos de receptivo no ano de 2024 (Box III, página 9 do termo de referência)?;

Atendimento Multimeios (e-mail, formulário eletrônico do Fale Conosco (no site Telebras, SMS) – (Não consta)

Chatbot/Voicebot – (Não consta)

WhatsApp Business API - 22.947 atendimentos no ano (Box III, página 9 do termo de referência)?

RESPOSTA 3: Não serão disponibilizadas as microestatísticas de cada dia e canal de atendimento. A série histórica já disponível no TR possibilita todos os cálculos necessários para dimensionamento da gestão dos serviços a serem contratados.



RESPOSTA 4: Sim, está correto. A descrição do Item 1 da Tabela I (página 9) do Termo de Referência indica que cada PA Tipo I inclui mão de obra e estrutura para atendimento em plataforma omnichannel, abrangendo todos os canais: ativo, receptivo, multimeios, chatbot, WhatsApp, etc. Gentileza observar também o item 4.10.17 e 4.10.18 com alguns exemplos dos tipos de atendimento.

PERGUNTA 5: Além do volume de WhatsApp informado na página 9, BOX III (22.947 atendimentos no ano), devemos considerar mais 5.000 de volume mês para o WhatsApp ativo e mais 5.000 de volume mês para o WhatsApp Receptivo?

RESPOSTA 5: A informação de volume do whatsapp constante no box III-Dados Gerais do Termo de Referência demonstra a volumetria do ano de 2024 (ou seja, a soma de cada um dos meses de 2024, teve uma totalidade de 22.947 atendimentos). Os serviços seguem o faturamento sob demanda, sendo que conforme Tabela I-itens para formação de preço, dentro do mês o serviço de WhatsApp poderá ter de 0 a 5000 sessões de atendimento. Gentileza atentar ainda para a observação "a" com a definição de sessão de atendimento.

PERGUNTA 6: Apesar do item 5.1.7.d (p. 24) do Termo de Referência falar sobre a série histórica para dimensionamento intra-hora, esta informação não está presente no Termo de Referência. Dessa forma, poderia enviar a abertura por dia, intra-hora e por canal, para que possamos entender como se comporta o volume dentro das 24 horas exigidas?

RESPOSTA 6: Não serão disponibilizadas as microestatísticas de cada dia e canal de atendimento. A série histórica já disponível no TR possibilita todos os cálculos necessários para dimensionamento da gestão dos serviços a serem contratados.



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

19/09/2025 17:05



1. Qual é a empresa atualmente contratada executando o objeto desta licitação? Qual o valor do atual



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

19/09/2025 13:42



PERGUNTA 1: Em se tratando de uma prestação de serviço nacional e considerando a sede de minha



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

18/09/2025 18:08



Esclarecimentos gerais:



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

17/09/2025 15:23



PERGUNTA 1: O edital estabelece a contratação de até 16 PAs.



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

17/09/2025 15:18



PERGUNTA 1: Atestado de CRM – Algum fornecedor pode assinar como prestador de serviço?



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

17/09/2025 15:02



PERGUNTA 1: 1) Considerando o disposto no item 4.7.16 do Termo de Referência, que trata da migração da



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

16/09/2025 17:01



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

16/09/2025 16:22



PERGUNTA 1: A central pode ser em qualquer lugar do Brasil? Ou precisar ser em Brasília?



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

12/09/2025 16:19



PERGUNTA 1: Na descrição da PA Tipo I e Tipo II consta "PA/6 horas em regime 24x07". Entendemos assim



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

<< < 1 2 > >>

[Incluir esclarecimento](#)





Quadro informativo

Pregão Eletrônico N° 90014/2025 ([Lei 14.133/2021](#))

UASG 925150 - TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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



Avisos (0)

Impugnações (0)

Esclarecimentos (17)

23/09/2025 15:29



1. Qual a quantidade de dias de treinamento considerando as atividades da PA Tipo I e as de Tipo II?

RESPOSTA 1: Em conformidade ao disposto no item 11.2 etapa 5 (Recursos Humanos – Processo Treinamento Técnico Operacional) – o treinamento técnico e operacional está previsto para ocorrer entre os dias 11 a 14 do cronograma de implantação, totalizando 4 dias de treinamento. Isso se aplica tanto para os operadores das PA Tipo I quanto para os da PA Tipo II.

2. Sobre a Migração da base de dados, como devemos tratar a base de dados do atual fornecedor, devemos prever que vamos ter que receber esses dados e armazenar, se sim qual o tamanho e os tipos de dados, favor especificar, todos os detalhes necessários?

RESPOSTA 2: Sim, a contratada deverá realizar a migração da base de dados e de conhecimento do fornecedor atual para a Telebras. Isso inclui:

- Histórico de atendimentos (voz, tela, mensagens multicanal)
- Base de conhecimento
- Listas de contatos
- Documentação técnica

O processo deve ocorrer durante os 90 dias finais do contrato anterior ou após o término, conforme conveniência da Telebras. Os dados devem ser entregues em formatos e configurações definidos pela Telebras, com compatibilidade com reprodutores padrão (mp3, ogg, wav, wma).

3. Pede-se solução para Pessoas com Deficiência Visual e com isso devemos prever também recursos habilitados em Libras, considerando escala mínima na jornada 24X7?

RESPOSTA 3: Sim. Conforme o disposto no Termo de Referência, no item 4.7.10 Da Acessibilidade: "A contratada deverá garantir atendimento a todos os clientes e cidadão que entrarem em contato com a Central de Atendimento, garantindo os princípios de acessibilidade e inclusão para pessoas com deficiência ou com limitações no letramento digital."

4. Deve-se considerar espaços dedicados como sala de treinamento ou sala de cliente, se sim favor especificar, a quantidade e com quais insumos necessários?

RESPOSTA 4: Conforme o estabelecido nos itens: 4.7.1 Da Infraestrutura e ergonomia; 4.7.2 Da Infraestrutura física, lógica e tecnológica, 4.7.3 Da Redundância energética e de sistemas do Termo de Referência.

5. Sobre a realização obrigatória de aprendizagem e reciclagem contínua, poderiam especificar qual a carga mensal estimada que devemos prever?

RESPOSTA 5: O Termo de Referência estabelece no item 19.17 que é obrigatoriedade da Contratada: "Implementar plano de treinamento, a ser mantido previamente à aprovação da TELEBRAS, que deverá prever a realização obrigatória de aprendizagem e reciclagem contínua de seus prestadores de serviço, e sempre que a TELEBRAS exigir, em função do desenvolvimento de suas atividades e ações."

6. Sobre o Staff Operacional está correto o entendimento que devemos ter como recursos dedicados 01 (um) Coordenador Operacional, 02 (dois) Supervisores e 01 (um) Suporte Técnico, e os demais como monitores, instrutores e outros podem ser compartilhados, se não favor especificar?

RESPOSTA 6: O entendimento está correto conforme o disposto no Termo de Referência, no item 6 Da Gestão de Recursos Humanos, subitem 6.1: "Para a execução dos serviços a CONTRATADA deverá disponibilizar uma estrutura de apoio ao atendimento que deverá contemplar para todo o Contact Center, no mínimo: 01 (um) Coordenador Operacional, 02 (dois) Supervisores e 01 (um) Suporte Técnico.

7. A garantia para execução dos serviços, correspondente a 5% (cinco por cento) do seu valor total, pode ser através de seguro fiança?

RESPOSTA 7: Em conformidade ao disposto no Termo de Referência item 15.1: "Com o objetivo de assegurar a fiel execução do contrato e a cobertura de eventuais inadimplementos das obrigações contratuais, será exigida da contratada a prestação de garantia de execução contratual, conforme disposto no art. 68 da Lei nº 13.303/2016. A garantia deverá corresponder a até 5% (cinco por cento) do valor total do contrato. Percentual



apólice, carta de fiança ou instrumento equivalente, a renovação ou substituição da garantia, sob pena de aplicação de penalidades".

8. Conforme indicado no Termo o atual contrato do Contact Center tem vencimento em dezembro/2025, poderiam dizer a data que o vencedor do edital deve iniciar as suas atividades?

RESPOSTA 8: A data exata de início não está definida no Termo de Referência. No entanto, o documento estabelece no item 11.1 "o prazo para implantação dos serviços será de, no máximo, 30 (trinta) dias corridos, contados da formalização da data de início de operação do serviço pela TELEBRAS. O serviço de instalação da Central de Relacionamento-Contact Center deverá ser realizado pela CONTRATADA que apresentará cronograma detalhado dos serviços de instalação a serem realizados na implantação inicial".

9. Quantos recursos trabalham em adicional noturno atualmente tanto na PA Tipo I quanto na PA Tipo II?

RESPOSTA 9: Atualmente a TELEBRAS possui somente PA TIPO I, contando com aproximadamente 5 colaboradores em adicional noturno.

10. Qual o volume em feriados Nacionais? 100% da Operação é escalada?

RESPOSTA 10: O atendimento deve ocorrer de forma ininterrupta, ou seja, 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados nacionais. Isso implica que 100% da operação deve estar escalada para garantir a continuidade dos serviços.

11. Existe alguma exigência quanto a especificação da configuração dos desktops/computadores?

RESPOSTA 11: O Termo de Referência não traz especificações técnicas detalhadas dos desktops/computadores. No entanto, recomenda-se verificação do disposto nos itens: 11.1 alínea "a" - Da Implantação e Plano de Trabalho; 4.7.2 – Da infraestrutura física, lógica e tecnologia; 4.7.9 – Da integração Tecnológica e Integração de Conhecimentos; 4.7.10 alínea "e" – Atualização Tecnológica.

12. É necessário que todos os recursos operadores e staff devem ter acesso ao pacote office?

RESPOSTA 12: O Termo de Referência não menciona explicitamente o pacote Office, mas exige que os operadores e staff tenham conhecimento em microinformática e informática, além de acesso a sistemas de gestão, CRM, e ferramentas de atendimento omnichannel. Vide item 6 – Da Gestão de Recursos Humanos.

13. Sobre a manter a gravação de voz e de tela de todos os atendimentos e manutenção dos arquivos durante a duração do contrato, poderiam informar se devemos gravar 100% dos contatos e após o término do contrato as gravações ainda devem ficar armazenadas ou devemos repassar para a Telebras, favor explicar o fluxo?

RESPOSTA 13: Sim, é exigido que a contratada grave 100% dos atendimentos, tanto de voz quanto de tela, durante toda a vigência do contrato. Ao final do contrato, todas as gravações e registros devem ser repassados à Telebras, sob supervisão da Gerência de Tecnologia da Informação, conforme os formatos e meios que serão previamente definidos e comunicados (itens 4.7.6 e 4.10.8 do Termo de Referência).

14. Devemos prever a migração das gravações de chamadas do fornecedor atual para nosso ambiente neste momento? Se sim qual o volume, capacidade, favor especificar?

RESPOSTA 14: Sim, a contratada deverá realizar a migração das gravações de chamadas e dados do fornecedor atual. O volume exato não é especificado, mas o processo deve incluir:

- Gravações de voz e tela
- Base de conhecimento
- Histórico de interações multicanal

A migração deve ocorrer de forma segura, documentada e validada pela Telebras, com início nos meses finais do contrato anterior ou após o término, conforme conveniência da contratante. Recomenda-se verificação no Termo de Referência dos itens: 4.7.15 – Dos Serviços STFC alínea "b" subitem "iv"; 4.7.16 – Da migração do Whatsapp Business; 5.1.2 – Serviço de Atualização de Base de Conhecimento alínea "b"; 19 – Das Obrigações da Contratada item 19.31.

15. Poderiam compartilhar conosco curvas de volumetria e TMA dia e intradia das chamadas considerando os diferentes canais de atendimento, de pelo menos dos últimos 12 meses?

RESPOSTA 15: Não serão disponibilizados TMA por dia, apenas série histórica já disponível no Termo de Referência item 4.8.2 que possibilita todos os cálculos necessários para gestão dos serviços a serem contratados.

16. Quais são os sistemas da Telebras que teremos acesso, favor especificar?

RESPOSTA 16: A contratada terá acesso aos seguintes sistemas da Telebras:

- SAP-CRM (sistema principal de gestão de relacionamento com o cliente)
- Sistemas de protocolo



17. Qual a forma de acesso aos sistemas da Telebrás, via Web, Link de Dados, ou VPN?

RESPOSTA 17: O acesso aos sistemas da Telebras deverá ocorrer por meio de integrações via API e webservices, conforme especificado no documento. Embora o termo não detalhe se será via VPN ou link dedicado, é exigido que a contratada garanta segurança da informação, autenticação, e proteção contra acessos não autorizados, o que indica que o acesso será feito por meios seguros e controlados.

18. É possível disponibilizar mais detalhes a respeito de integrações que serão necessárias?

RESPOSTA 18: Em conformidade ao disposto no Termo de Referência, item 19.29 "o serviço a ser contratado deverá possuir um aplicativo de software API que garanta a integração /interface com os demais sistemas de origem de informações pertencentes a TELEBRAS. As interfaces deverão seguir o padrão Web Services". Depreende-se do exposto, que a Contratada, deverá dentre outros que se fizerem necessário:

- Desenvolver APIs para integração com os sistemas da Telebras (CRM, protocolo, etc.)
- Implementar CTI (Computer Telephony Integration) para comunicação entre sistemas
- Garantir integração omnichannel com histórico unificado do cliente
- Suporte a webservices e APIs REST/SOAP

Essas integrações devem permitir consulta, escrita e atualização de dados em tempo real, com rastreabilidade e segurança.

19. Serão necessários também algum tipo de API para esta Operação como um todo?

RESPOSTA 19: Sim. O uso de APIs é obrigatório para:

- Integração com sistemas da Telebras (SAP-CRM, protocolos, etc.)
- Comunicação entre canais digitais (WhatsApp, URA, Chatbot, etc.)
- Consulta e atualização de dados do cliente
- Suporte à operação omnichannel e automações

A contratada deve garantir desenvolvimento, manutenção e segurança dessas APIs durante todo o contrato.

20. Quais sistemas internos estarão disponíveis para integração (CRM, protocolos, histórico do cliente, base de tickets)?

RESPOSTA 20: Estarão disponíveis para integração:

- SAP-CRM
- Sistema de protocolos
- Histórico do cliente
- Base de tickets e chamados
- Sistemas legados da Telebras utilizados na operação atual

A integração deve ser feita por meio de APIs e webservices, com suporte à rastreabilidade, segurança e continuidade da jornada do cliente.

21. Será disponibilizado um barramento de APIs para consulta e escrita de dados ou a integração será ponto a ponto?

RESPOSTA 21: O Termo de Referência indica a necessidade de integração, mas não trata da questão de "barramento de APIs" ou "integração ponto a ponto". Tais questões poderão ser dirimidas quando das reuniões que ocorrerão para subsidiar o desenvolvimento (item 11.2 do Termo de Referência).

22. Existem automações no processo atual que devemos considerar ou manter durante a transição?

RESPOSTA 22: Sim. O processo atual inclui automações como:

- Chatbots e voicebots com IA
- Autoatendimento via URA
- Roteamento inteligente de chamadas
- Análise de sentimento
- Transição fluida entre canais

Essas automações devem ser mantidas e aprimoradas durante a transição, com foco em experiência do cliente (CX) e resolução eficiente. Sugere-se verificar no Termo de Referência itens 10.6 e 4.14

23. Para construção do fluxo de URA precisamos receber todo o desenho que devemos prever para o desenvolvimento? Favor especificar o desenho, as integrações – todo o fluxo completo.

RESPOSTA 23: Sim. O Termo exige que a contratada desenvolva os scripts de URA, com:



- Call back programado
- Relatórios analíticos e estatísticos

A contratada deve apresentar o fluxo completo, com edição de scripts, gravações personalizadas e integração com sistemas legados. Sugere-se, dentre outros, verificação do disposto no item 4.13 – Requisitos Mínimos para a Unidade de Resposta Audiável - URA

24. A Telebras já possui infraestrutura de URA (IVR) ativa?

RESPOSTA 24: Sim. A Telebras já possui infraestrutura de URA ativa, conforme indicado no Termo. A contratada deverá realizar integrações, ajustes técnicos e desenvolvimento de novos fluxos, conforme necessidade da operação.

25. Em caso afirmativo, qual é o fornecedor/tecnologia atual (Genesys, Avaya, Cisco, outro)?

RESPOSTA 25: O Termo de Referência não especifica o fornecedor ou tecnologia atual da URA (como Genesys, Avaya, Cisco, etc.). Essa informação deverá ser obtida diretamente com a Telebras durante a fase de transição ou planejamento.

26. Existe previsão de substituir a URA tradicional por uma camada de IA de voz ou a expectativa é de integração com a URA existente?

RESPOSTA 26: Sim. O documento prevê evolução tecnológica, incluindo:

- Uso de inteligência artificial
- Machine Learning
- Processamento de linguagem natural
- Voicebots e assistentes virtuais

A expectativa é que a contratada integre e/ou substitua a URA tradicional por soluções com camada de IA, conforme necessidade e maturidade da operação.

27. Quais são os protocolos e padrões exigidos (REST, SOAP, MQ, etc.)?

RESPOSTA 27: O Termo de Referência não entra no mérito dos padrões exigidos, mas dos requisitos necessários. No cronograma estabelecido para o trabalho de implantação (item 11.2) esta questão será objeto de tratamento e alinhamento com a TELEBRAS, durante período de implantação.

28. A Telebras já possui datalake ou camada de BI onde os dados de atendimento deverão ser replicados?

RESPOSTA 28: Sim, verificar menção à Solução Analítica de Dados (Business Intelligence) como parte da segunda etapa da prestação de serviços (item 5.1.5, alínea b).

29. Quais canais digitais deverão ser priorizados na primeira fase (WhatsApp, Webchat, E-mail, App, outros)?

RESPOSTA 29: Gentileza observar o Anexo I do Termo de Referência-“Critérios de Avaliação da Prova de Conceito”. A avaliação abrange todos os canais utilizados: voz, chat, e-mail, SMS, URA, WhatsApp, etc.

30. No caso do WhatsApp, a Telebras já possui número registrado no WhatsApp Business API ou será necessária a criação/ativação por parte da Necxt?

RESPOSTA 30: Sim, verificar item 4.7.16 Considerando que a Telebras já possui número Da migração do WhatsApp Business: ativo vinculado ao WhatsApp Business API, a contratação prevê a obrigatoriedade de migração da conta existente (WABA – WhatsApp Business Account) para a infraestrutura e gestão do novo fornecedor que vier a ser contratado por meio da licitação. A empresa vencedora do certame deverá realizar, em conformidade com as diretrizes da Meta (empresa controladora do WhatsApp),

31. Existe expectativa de integração também com canais futuros (ex.: Telegram, redes sociais)?

RESPOSTA 31: Sim, observar item do Termo de referência 4.10.9. há expectativa de suporte a novos canais, incluindo redes sociais e outros.

32. Quais são as redes sociais, favor especificar?

RESPOSTA 32: Termo de Referência item 4.10.1

33. A Telebras já possui alguma plataforma de RPA em uso (UiPath, Automation Anywhere, BluePrism, etc.)?

RESPOSTA 33: Não.

34. Caso sim, espera-se que a Necxt utilize a mesma plataforma ou pode-se propor tecnologia própria?



35. A abertura e encerramento de tickets nos canais legados será feita exclusivamente via RPA, ou existe a possibilidade de criar APIs diretas para esses processos?

RESPOSTA 35: Termo de Referência item 5.1.5.

36. Existem padrões obrigatórios de segurança (criptografia, autenticação multifator, federação de identidade) a serem seguidos para integrações externas?

RESPOSTA 36: Termo de Referência item 4.7.7 e 4.7.11

37. A Telebras já possui certificações de segurança que deverão ser atendidas (ISO 27001, LGPD, GDPR, outros)?

RESPOSTA 37: Sim. LGPD é obrigatória. Observar o Termo de Referência item 4.7.7 e 4.7.11

38. O tráfego de dados entre a solução Necxt e os sistemas da Telebras deverá ocorrer em rede interna/VPN ou pode ser exposto via internet com camada segura?

RESPOSTA 38: Pode ocorrer via internet com camada segura, mas deve seguir padrões de segurança e confidencialidade ,item 4.7.11).

39. Qual o nível de autonomia esperado dos chatbots/voicebots: apenas triagem inicial ou resolução completa de alguns processos?

RESPOSTA 39: Observar Termo de Referência item 4.12.

40. A Telebras possui base de conhecimento estruturada que será entregue para treinamento dos bots ou a contratada deverá construir do zero?

RESPOSTA 40: Observar Termo de Referência item 5.1.2.

41. Existe expectativa de uso de análise de sentimento em tempo real durante o atendimento humano?

RESPOSTA 41: Observar Termo de Referência itens 4.10.6 e 4.10.16 "b"

42. Existe expectativa de quantidade de PAs simultâneas (canais ativos) em cada nível (PA Tipo I e Tipo II) no início da operação?

RESPOSTA 42: Inicialmente, até 16 PAs Tipo I e até 3 PAs Tipo II observar Termo de Referência item 4.8.2.

43. No caso do SAP-CRM, qual é o escopo de integração esperado (apenas consulta de dados, ou também registro e atualização)?

RESPOSTA 43: Observar Termo de Referência itens 4.10.10 e 5.1.5).

44. Para APIs e Webservices, a Telebras fornecerá documentação técnica e acesso a ambientes de homologação dos sistemas legados?

RESPOSTA 44: Observar Termo de Referência item17.7).

45. No item 4.7.6 Da Rastreabilidade: quando se fala que haverá a rastreabilidade de tela de todos os atendimentos, isso deve-se aplicar para as monitorias de qualidade? Telas comprobatórias?

RESPOSTA 45: Sim, deve ser aplicada para monitorias de qualidade e comprovação de atendimentos (item 4.7.6).



47. No item 4.10.16: b) Relatório de qualidade e satisfação: Índice de satisfação do cliente (CSAT); Net Promoter Score (NPS); First Call Resolution (FCR); CES Customer Effort Score; Análise de feedbacks e palavras-chave: Insights de sentimentos ou temas recorrentes (via análise de texto ou voz); Estes serão os KPI's Contratuais de Qualidade?

RESPOSTA 47: Observar Termo de Referência item 4.10.16 "b"

48. No item 4.12: Base de conhecimento: a Base de conhecimento, será fornecida ou deve ser criada pela Contratada? Se sim, todos os materiais serão fornecidos durante o período de treinamento ou de forma antecipada?

RESPOSTA 48: Observar Termo de Referência item 5.1.2.

49. No item 5.1.1 Serviços de Supervisão dos teleatendimentos: Compreende-se que as atividades hoje realizadas pelo INSTRUTOR DE TREINAMENTO, estão atribuídas a supervisão e devem ser especificados no valor da PA tipo I, como: treinamentos/capacitações, 5.1.2 Consiste em propor e manter atualizada a base de conhecimento para utilização nos atendimentos realizados pelo Contact Center, Estruturar, implantar e manter atualizados, continuamente, Manter atualizada a documentação da estrutura de dados da base de conhecimento e Analisar, continuamente, os registros de atendimentos para identificar possíveis melhorias no conteúdo da base de conhecimento. Desta forma, devemos considerar a inclusão de um recurso dedicado (Instrutor de Treinamento)?

RESPOSTA 49: Gentileza observar itens 5.1.1 e item 5.1.2 do Termo de Referência.

50. No item 5.1.6 Serviços de Gestão Operacional- monitoria de Atendimentos: d. Realizar o acompanhamento e histórico da ocupação das posições de atendimento, com informações do agente alocado, incluindo-se nota média das avaliações recebidas. Qual será a média estabelecida para a nota de Qualidade?

RESPOSTA 50: Gentileza observar Termo de referência item 5.1.6.d.

51. Estabelecer avaliações quantitativas, financeiras e qualitativas que possam fornecer dados para tomadas de decisões da Contratante. Qual será o volume estabelecido das avaliações/mês, considerando as amostras quantitativas?

RESPOSTA 51: Verificar item Termo de Referência 5.1.1 "k"

52. São previstas as seguintes etapas: está prevista como etapa 5 Recursos Humanos o período de Treinamento Operacional, indicando como 4 dias. Porém, não há especificação para qual tipo de atendimento PA tipo I ou II, e qual seria a C.H destinada para cada um deles. Não consta a informação da responsabilidade de repassar/ministrar o 1º treinamento devido a migração de fornecedor, poderiam esclarecer esses pontos?

RESPOSTA 52: São 4 dias de treinamento. A contratada é responsável pelo primeiro treinamento (gentileza conferir item 5.1.8).

53. A seleção do fornecedor será em função do menor preço, desde que atendidas as especificações e detalhamentos contidos neste Termo de Referência, porém pede-se que para finalidade de proposta de preço deverão ser consideradas as quantidades máximas mensais da prestação do serviço, sendo assim não haverá nenhuma garantia de volumetria das linhas de serviço que são objetos dessa licitação?

RESPOSTA 53: A prestação do serviço será sob demanda, com base em quantidades máximas mensais (TR, item 4.8).

54. Como vamos assumir os custos de telefonia, qual a distribuição de ligações realizadas e/ou recebidas



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

23/09/2025 12:26



PERGUNTA 1: Será aceita a comprovação de que a empresa possui tratativas ou parcerias em andamento,



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

23/09/2025 12:05



PERGUNTA 1: Em relação ao Serviços de Posições de Atendimento (PA Tipo II), é informado que as mesmas



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

23/09/2025 09:41



PERGUNTA 1: 1) ÍNDICE DE REAJUSTE – INCONSISTÊNCIA ENTRE DENOMINAÇÃO E SIGLA (INPC x IPCA)



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

22/09/2025 12:31



Deve ser considerada, desde já, uma média das alíquotas previstas para todo o período de vigência do



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

22/09/2025 11:09



PERGUNTA 1: Bina para Chamadas Ativas: Há alguma especificação sobre o tipo de chamada que necessita



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

19/09/2025 18:01



PERGUNTA 1: PRIMEIRA QUESTÃO: Conforme o item 4.8.2.a (p.8) do Termo de Referência (print abaixo) a



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

19/09/2025 17:05



1. Qual é a empresa atualmente contratada executando o objeto desta licitação? Qual o valor do atual



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

19/09/2025 13:42



PERGUNTA 1: Em se tratando de uma prestação de serviço nacional e considerando a sede de minha



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

18/09/2025 18:08



Esclarecimentos gerais:



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.





[Home](#) > [Quadro informativo](#)

Quadro informativo



Pregão Eletrônico N° 90014/2025 ([Lei 14.133/2021](#))

UASG 925150 - TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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



Contratação em período de cadastramento de proposta

Avisos (0)

Impugnações (0)

Esclarecimentos (9)

19/09/2025 13:42



PERGUNTA 1: Em se tratando de uma prestação de serviço nacional e considerando a sede de minha empresa ser em Teresópolis – RJ cujo ISS é de 2%, minha dúvida é se poderei considerar essa possibilidade de recolhimento.

RESPOSTA 1: está correto o entendimento. O recolhimento do ISS será efetuado no município da sede da ganhadora do certame.



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

18/09/2025 18:08



Esclarecimentos gerais:



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

17/09/2025 15:23



PERGUNTA 1: O edital estabelece a contratação de até 16 PAs.



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

17/09/2025 15:18



PERGUNTA 1: Atestado de CRM – Algum fornecedor pode assinar como prestador de serviço?



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

17/09/2025 15:02



PERGUNTA 1: 1) Considerando o disposto no item 4.7.16 do Termo de Referência, que trata da migração da



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

16/09/2025 17:01



PERGUNTA 1: Serão PA's logadas (horas logadas)?



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

16/09/2025 16:22



PERGUNTA 1: A central pode ser em qualquer lugar do Brasil? Ou precisar ser em Brasília?



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.



PERGUNTA 1: Na descrição da PA Tipo I e Tipo II consta "PA/6 horas em regime 24x07". Entendemos assim



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

12/09/2025 16:15



PERGUNTA 1: Qual é o valor previsto para a licitação?



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

[Incluir esclarecimento](#)



Acesso à
Informação



Home > [Quadro informativo](#)

Quadro informativo



Pregão Eletrônico N° 90014/2025 ([Lei 14.133/2021](#))

UASG 925150 - TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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



Contratação em período de cadastramento de proposta

Avisos (0)

Impugnações (0)

Esclarecimentos (12)

22/09/2025 11:09



PERGUNTA 1: Bina para Chamadas Ativas: Há alguma especificação sobre o tipo de chamada que necessita de bina para o cliente nas chamadas ativas?

RESPOSTA 1: não há uma especificação sobre a obrigatoriedade ou o uso de bina para o cliente nas chamadas ativas. Gentileza observar entretanto, que o Termo de Referência itens 4.10.12 e 4.10.16 (e alíneas "a" a "d") que demandam a elaboração de relatórios que tangenciam a necessidade de identificação do cliente. Além disso, o item 4.10.22 demanda que o cliente seja identificado para permitir a identificação do circuito do cliente.

PERGUNTA 2: Tipos de Números para Atendimento Receptivo: O atendimento receptivo será 100% realizado através de números 0800 e 4003, ou haverá também atendimento receptivo por DDR (Discagem Direta a Ramal), como por exemplo (61) 2027-1000?

RESPOSTA 2: A Central de Atendimento da Telebras utiliza para todos os chamados receptivos, um "serviço de 0800". Conforme item 4.7.15, a CONTRATADA deverá realizar todos os procedimentos técnicos para a transferência do STFC vinculado ao atual 0800 da Telebras, para a sua própria estrutura operacional. A realização de serviço ativo do Contact Center atual da Telebras é realizado por um telefone fixo, cujos custos da volumetria em 2024 podem ser observados no item 4.8.2, observação "e".



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

19/09/2025 18:01



PERGUNTA 1: PRIMEIRA QUESTÃO: Conforme o item 4.8.2.a (p.8) do Termo de Referência (print abaixo) a



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

19/09/2025 17:05



1. Qual é a empresa atualmente contratada executando o objeto desta licitação? Qual o valor do atual



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

19/09/2025 13:42



PERGUNTA 1: Em se tratando de uma prestação de serviço nacional e considerando a sede de minha



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

18/09/2025 18:08



Esclarecimentos gerais:



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

17/09/2025 15:23



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

17/09/2025 15:18



PERGUNTA 1: Atestado de CRM – Algum fornecedor pode assinar como prestador de serviço?



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

17/09/2025 15:02



PERGUNTA 1: 1) Considerando o disposto no item 4.7.16 do Termo de Referência, que trata da migração da



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

16/09/2025 17:01



PERGUNTA 1: Serão PA's logadas (horas logadas)?



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

16/09/2025 16:22



PERGUNTA 1: A central pode ser em qualquer lugar do Brasil? Ou precisar ser em Brasília?



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

<< < 1 2 > >>

[Incluir esclarecimento](#)





Home > Quadro informativo

Quadro informativo



Pregão Eletrônico N° 90014/2025 ([Lei 14.133/2021](#))

UASG 925150 - TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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



Contratação em período de cadastramento de proposta

Avisos (0)

Impugnações (0)

Esclarecimentos (13)

22/09/2025 12:31



Deve ser considerada, desde já, uma média das alíquotas previstas para todo o período de vigência do contrato, contemplando o impacto progressivo da reoneração; ou

Devemos adotar, na proposta, a alíquota vigente na data da disputa, submetendo eventuais alterações decorrentes da aplicação anual da lei a pedido de reequilíbrio econômico-financeiro, conforme a evolução das alíquotas.

O esclarecimento é essencial para garantir a isonomia entre os licitantes e a adequada formação do preço, preservando o equilíbrio contratual ao longo de sua execução.

RESPOSTA 1: o valor da proposta comercial a ser ofertado deve considerar o período de 30 meses de vigência do contrato. Em relação ao regime de reoneração da folha, cabe a licitante definir qual será o regime adotado, já que, conforme o item 4.7.8 do TR, a contratada será responsável integralmente por todos os encargos sociais, trabalhistas e previdenciários.



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

22/09/2025 11:09



PERGUNTA 1: Bina para Chamadas Ativas: Há alguma especificação sobre o tipo de chamada que necessita



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

19/09/2025 18:01



PERGUNTA 1: PRIMEIRA QUESTÃO: Conforme o item 4.8.2.a (p.8) do Termo de Referência (print abaixo) a



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

19/09/2025 17:05



1. Qual é a empresa atualmente contratada executando o objeto desta licitação? Qual o valor do atual



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

19/09/2025 13:42



PERGUNTA 1: Em se tratando de uma prestação de serviço nacional e considerando a sede de minha



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

18/09/2025 18:08



Esclarecimentos gerais:



17/09/2025 15:23



PERGUNTA 1: O edital estabelece a contratação de até 16 PAs.



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

17/09/2025 15:18



PERGUNTA 1: Atestado de CRM – Algum fornecedor pode assinar como prestador de serviço?



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

17/09/2025 15:02



PERGUNTA 1: 1) Considerando o disposto no item 4.7.16 do Termo de Referência, que trata da migração da



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

16/09/2025 17:01



PERGUNTA 1: Serão PA's logadas (horas logadas)?



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

<< < 1 2 > >>

[Incluir esclarecimento](#)





Quadro informativo

Pregão Eletrônico N° 90014/2025 ([Lei 14.133/2021](#))

UASG 925150 - TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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



Avisos (0)

Impugnações (0)

Esclarecimentos (14)

23/09/2025 09:41



PERGUNTA 1: 1) ÍNDICE DE REAJUSTE – INCONSISTÊNCIA ENTRE DENOMINAÇÃO E SIGLA (INPC x IPCA)
Conforme o Termo de Referência, item 14.1, está previsto reajuste anual "com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor – IPCA", trazendo fórmula e regras (itens 14.1 e seguintes). Observa-se aparente inconsistência de terminologia, pois a denominação "Índice Nacional de Preços ao Consumidor" corresponde ao INPC, enquanto a sigla indicada é IPCA. Solicitamos confirmar qual índice oficial regerá o reajuste contratual (INPC ou IPCA) e, sendo o caso, a correção da nomenclatura para evitar interpretações dúbias.
RESPOSTA 1: o índice correto é o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA.

PERGUNTA 2: 2) PROVA DE CONCEITO (POC) – FASE PROCESSUAL, RITO E EFEITOS

O Termo de Referência, item 4.7.14, estabelece a realização de POC pelo licitante provisoriamente classificado em 1º lugar após a etapa de habilitação, com prazo de 5 a 10 dias úteis, custos a cargo da licitante, avaliação por equipe multidisciplinar e, em caso de reprovação, convocação da subsequente (ordem de lances).
Contudo, à luz da Lei nº 13.303/2016, art. 47, II, a Administração pode exigir amostra do bem (ou prova de conceito) no procedimento de pré-qualificação e na fase de julgamento das propostas ou de lances (não na habilitação). Assim, solicitamos:

- Confirmar em que fase do procedimento a POC se insere formalmente, considerando o art. 47, II, da Lei 13.303/2016.
- Explicitar critérios e instância de avaliação e a formalização do resultado;
- Confirmar a consequência em caso de reprovação (convocação do licitante subsequente e atos correlatos).

RESPOSTA 2: em relação ao item "a", está correto o atendimento. A POC será realizada após encerrada a fase da disputa (lances), especificamente após a fase de julgamento das propostas. Ou seja, após a negociação e o aceite da proposta final, a licitante será convocada para o envio dos anexos (documentos de habilitação). Uma vez a empresa atendendo a todos os requisitos e documentos de habilitação exigidos no Edital, a empresa será convocada para a POC, sendo habilitada no sistema comprasgov somente após aprovação dessas etapas.

Em relação ao item "b", a formalização do resultado será realizada por meio da habilitação da licitante no comprasgov, sendo também registrada via chat do sistema, se a empresa atendeu ou não aos critérios de habilitação e da POC. Cabe destacar que todos os documentos de habilitação e/ou desclassificação exarados pela Telebras, também serão instruídos no processo do referido Pregão Eletrônico (TLB-PRO-2025/01607).

Por fim, quanto ao item "c", conforme item 4.7.14, "no caso de o LICITANTE não ser aprovado na prova de conceito, a Telebras convocará a empresa melhor colocada subsequente (observando a ordem de classificação estabelecida no final da etapa competitiva, por meio de lances) e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda às exigências do Edital.". Sendo assim, todas etapas descritas nos parágrafos de esclarecimentos anteriores serão aplicadas novamente.



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

22/09/2025 12:31



Deve ser considerada, desde já, uma média das alíquotas previstas para todo o período de vigência do



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

22/09/2025 11:09



PERGUNTA 1: Bina para Chamadas Ativas: Há alguma especificação sobre o tipo de chamada que necessita



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.



> [Quadro informativo](#) > [Pregão Eletrônico : UASG 925150 - N° 90014/2025](#) ([Lei 14.133/2021](#))

Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

19/09/2025 17:05



1. Qual é a empresa atualmente contratada executando o objeto desta licitação? Qual o valor do atual



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

19/09/2025 13:42



PERGUNTA 1: Em se tratando de uma prestação de serviço nacional e considerando a sede de minha



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

18/09/2025 18:08



Esclarecimentos gerais:



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

17/09/2025 15:23



PERGUNTA 1: O edital estabelece a contratação de até 16 PAs.



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

17/09/2025 15:18



PERGUNTA 1: Atestado de CRM – Algum fornecedor pode assinar como prestador de serviço?



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

17/09/2025 15:02



PERGUNTA 1: 1) Considerando o disposto no item 4.7.16 do Termo de Referência, que trata da migração da



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

<< < 1 2 > >>

[Incluir esclarecimento](#)



Quadro informativo



Pregão Eletrônico N° 90014/2025 ([Lei 14.133/2021](#))

UASG 925150 - TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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



Contratação em período de cadastramento de proposta

Avisos (0)

Impugnações (0)

Esclarecimentos (15)

23/09/2025 12:05



PERGUNTA 1: Em relação ao Serviços de Posições de Atendimento (PA Tipo II), é informado que as mesmas funcionarão 24x7. Porém, entendemos que, para atender satisfatoriamente a escala de atendimento, seria necessário, no mínimo, 8 PA's com taxa 2 de ocupação, a fim de cobrir os finais de semana. Desta forma, seria possível reavaliar a quantidade máxima mensal de 3 PA's/ 6 horas informada em termo de referência?

RESPOSTA 1: Gentileza observar no Termo de Referência que conforme o item 4.7.4, os serviços do Contact Center devem operar de forma ininterrupta, 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados; a Tabela 1 (item 4.8.2) define a quantidade máxima mensal de 3 PA Tipo II, com atendimento em regime de 6 horas; o dimensionamento exposto no TR (item 4.8.2, observação "c") indica que cada PA em regime 24x7 recomenda-se de 4 a 5 operadores, considerando escalas de trabalho e ausências legais; o item 4.10.21 prevê a possibilidade de reformulação da estrutura de atendimento, incluindo a criação de ilhas especializadas, conforme demanda e necessidade da Telebras.



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

23/09/2025 09:41



PERGUNTA 1: 1) ÍNDICE DE REAJUSTE – INCONSISTÊNCIA ENTRE DENOMINAÇÃO E SIGLA (INPC x IPCA)



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

22/09/2025 12:31



Deve ser considerada, desde já, uma média das alíquotas previstas para todo o período de vigência do



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

22/09/2025 11:09



PERGUNTA 1: Bina para Chamadas Ativas: Há alguma especificação sobre o tipo de chamada que necessita



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

19/09/2025 18:01



PERGUNTA 1: PRIMEIRA QUESTÃO: Conforme o item 4.8.2.a (p.8) do Termo de Referência (print abaixo) a



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

19/09/2025 17:05



1. Qual é a empresa atualmente contratada executando o objeto desta licitação? Qual o valor do atual



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.



PERGUNTA 1: Em se tratando de uma prestação de serviço nacional e considerando a sede de minha



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

18/09/2025 18:08



Esclarecimentos gerais:



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

17/09/2025 15:23



PERGUNTA 1: O edital estabelece a contratação de até 16 PAs.



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

17/09/2025 15:18



PERGUNTA 1: Atestado de CRM – Algum fornecedor pode assinar como prestador de serviço?



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

<< < 1 2 > >>

Incluir esclarecimento





Quadro informativo



Pregão Eletrônico N° 90014/2025 ([Lei 14.133/2021](#))

UASG 925150 - TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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



Contratação em período de cadastramento de proposta

Avisos (0)

Impugnações (0)

Esclarecimentos (16)

23/09/2025 12:26



PERGUNTA 1: Será aceita a comprovação de que a empresa possui tratativas ou parcerias em andamento, desde que a formalização ocorra até a assinatura do contrato, de modo a não restringir a competitividade, em observância ao art. 5º, §1º, IV, da Lei nº 14.133/2021?

RESPOSTA 1: Por favor, atentem-se ao item 10.1.1 do Termo de Referência, que detalha as características essenciais a serem explicitadas nos atestados de capacitação técnica. O documento não considera tratativas que não possam ser devidamente comprovadas.

PERGUNTA 2: Considerando o art. 67 da Lei nº 14.133/2021, que permite a exigência de atestados de capacidade técnico-operacional, mas veda requisitos que restrinjam de forma indevida a competição, será admitido atestado de serviços com prazo inferior ou porte reduzido, desde que compatíveis em complexidade tecnológica e escopo com o objeto desta licitação?

RESPOSTA 2: Gentileza observar o item 10 do Termo de Referência, em especial alíneas "a", "b" e "c" com a especificação das características e prazos admitidos.

PERGUNTA 3: Quais serão os critérios objetivos de avaliação da PoC e se sua função será apenas de verificação de aderência técnica ou se influenciará diretamente na classificação das propostas?

RESPOSTA 3: Gentileza observar no Termo de Referência, item 4.7.14 que explica que "... caberá ao licitante que for provisoriamente classificado em primeiro lugar demonstrar as funcionalidades exigidas para a solução ofertada por meio de uma Prova de Conceito (PoC)..." E ainda, observar os critérios objetivos de avaliação da POC descritos no Anexo I do TR "Critérios de Avaliação da Prova de Conceito".

PERGUNTA 4: Quais parâmetros objetivos serão utilizados pela Telebras para aferir a "inovação tecnológica", a fim de evitar subjetividade na avaliação e garantir segurança jurídica para a contratada?

RESPOSTA 4: Os critérios objetivos de avaliação da POC estão descritos no Anexo I do TR "Critérios de Avaliação da Prova de Conceito".



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

23/09/2025 12:05



PERGUNTA 1: Em relação ao Serviços de Posições de Atendimento (PA Tipo II), é informado que as mesmas



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

23/09/2025 09:41



PERGUNTA 1: 1) ÍNDICE DE REAJUSTE – INCONSISTÊNCIA ENTRE DENOMINAÇÃO E SIGLA (INPC x IPCA)



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

22/09/2025 12:31



Deve ser considerada, desde já, uma média das alíquotas previstas para todo o período de vigência do



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.



PERGUNTA 1: Bina para Chamadas Ativas: Há alguma especificação sobre o tipo de chamada que necessita



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

19/09/2025 18:01



PERGUNTA 1: PRIMEIRA QUESTÃO: Conforme o item 4.8.2.a (p.8) do Termo de Referência (print abaixo) a



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

19/09/2025 17:05



1. Qual é a empresa atualmente contratada executando o objeto desta licitação? Qual o valor do atual



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

19/09/2025 13:42



PERGUNTA 1: Em se tratando de uma prestação de serviço nacional e considerando a sede de minha



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

18/09/2025 18:08



Esclarecimentos gerais:



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

17/09/2025 15:23



PERGUNTA 1: O edital estabelece a contratação de até 16 PAs.



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

<< < 1 2 > >>

[Incluir esclarecimento](#)