



# 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 (4)

Impugnações (3)

Esclarecimentos (18)

09/10/2025 10:16



PERGUNTA 1: Entendemos que a exigência de 01 (um) Coordenador Operacional, 02 (dois) Supervisores e 01 (um) Suporte Técnico se aplica a cada turno de trabalho. Solicitamos, por gentileza, confirmar se essa interpretação está correta — ou se esses profissionais devem ser alocados de forma única para atender todos os turnos.

RESPOSTA 1: Atualmente, o contact center da TELEBRAS conta com 1 coordenador e 2 supervisores dedicados exclusivamente ao atendimento durante o horário comercial. Nos períodos de baixa demanda — como à noite, de madrugada e nos finais de semana — é adotado um sistema de rodízio entre coordenadores e supervisores para garantir suporte aos atendentes. A gestão desse rodízio, bem como do rodízio da equipe de suporte técnico, é feita pela CONTRATADA, sem gerência da Telebras.



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

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?



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: 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



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.

<< < 1 2 > >>

[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 (4)

Impugnações (3)

Esclarecimentos (19)

09/10/2025 10:17



PERGUNTA 1: O Termo de Referência não apresenta os fluxos do bot para os canais de voz e chat, nem o fluxo da URA. Solicitamos o encaminhamento ou detalhamento desses fluxos, a fim de viabilizar o correto dimensionamento e configuração da solução proposta.

RESPOSTA 1: O Termo de Referência apresenta os requisitos funcionais mínimos (Requisitos funcionais mínimos da solução chatbot/voicebot", TR item 4.12) que permitem o dimensionamento e a configuração da solução proposta para os canais de atendimento automatizado, incluindo chatbot, voicebot e URA. A ausência desses fluxos se dá por tratar-se de um documento de referência para fins de licitação, sendo que os fluxos específicos serão definidos em conjunto com a contratada, durante a fase de implantação, conforme previsto no cronograma de trabalho (item 11.2 – Etapas de Implantação).

PERGUNTA 2: O Termo de Referência não informa a versão do SAP-CRM nem descreve o tipo de integração esperada. Solicitamos esclarecimento quanto à versão do SAP em uso e à natureza da integração pretendida — se esta deve ocorrer na URA ou através de pop-up na tela do agente ao receber chamadas de voz.

RESPOSTA 2: O Termo de Referência estabelece no Item 4.7.13 – Da Integração Tecnológica e Integração de Conhecimentos, que a solução contratada deverá permitir integração com os sistemas atuais da Telebras, incluindo o SAP-CRM, ou sistema similar, por meio de APIs e webservices.

Quanto à natureza da integração, o documento prevê que a plataforma omnichannel deverá possibilitar elementos tais como:

Visualização do histórico do cliente;

Interface unificada para o atendente;

Integração com sistemas legados, como o SAP-CRM.



Respostas inseridas no campo "Mensagem" acima.

09/10/2025 10:16



PERGUNTA 1: Entendemos que a exigência de 01 (um) Coordenador Operacional, 02 (dois) Supervisores e 01



Resposta inserida no campo "Mensagem" acima.

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?



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



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.

<< < 1 2 > >>

Incluir esclarecimento

