

QUESTIONAMENTOS E ESCLARECIMENTOS

CONSULTA PÚBLICA Nº 3/2024

Ferramenta para captação de reclamações nos canais

ESCLARECIMENTO Nº 1

De acordo com o Edital e seus anexos e para sanar as dúvidas suscitadas, apresentamos, de acordo com a manifestação da área demandante, resposta aos questionamentos encaminhados.

PERGUNTA 1:

Favor confirmar qual a base de tempo (dia, semana, mês ou ano) utilizada como referência para a volumetria estimada informada no item “1. Objetivo”, página 9, do referido edital de consulta pública.

RESPOSTA:

Volumetria Mensal.

PERGUNTA 2:

Favor, confirmar qual o número estimado de colaboradores (analistas, supervisores, etc) que farão uso da ferramenta.

RESPOSTA:

Não possuímos estimativa visto que este alocamento de recursos envolve diversas variáveis, inclusive externas ao discutido nesta consulta pública.

PERGUNTA 3:

Favor informar se será necessária integração da ferramenta proposta com WhatsApp para engajamento com os clientes.

RESPOSTA:

Não.

PERGUNTA 4:

Favor informar se haverá necessidade de integração da ferramenta proposta com outras plataformas internas da Ativos SA. Caso positivo, informar quais seriam as plataformas, bem como se as APIs seriam transacionais ou apenas de comunicação.

RESPOSTA:

Embora não seja um requisito inicial, é um aspecto de considerável relevância para o futuro. Atualmente, utilizamos um sistema próprio desenvolvido internamente pela Ativos. Caso haja necessidade de integração, as APIs seriam tanto transacionais quanto de comunicação.

Brasília/DF, 11 de julho de 2024.

Suelene Silva Cirilo
Responsável pelo Procedimento