



## **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 CIRCULAR Nº 004**

---

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de solução global de Call Center - Multicanais, sob demanda, pelo prazo de 24 meses, considerando a implantação, operação e gestão de serviços de atendimento telefônico, através do fornecimento de tele atendimento Receptivo e Ativo, realização de campanhas, atendimento por meio de correio eletrônico – e-mail, SMS e demais soluções de canais de atendimento, disponibilizando infraestrutura de instalações físicas, mobiliário, pessoal, treinamento, telefonia, equipamentos, aplicativos (hardware e software) e os demais recursos necessários à prestação dos serviços para atendimento e relacionamento com o público alvo da PBGÁS, fora das dependências da PBGÁS, conforme especificações e quantitativos estabelecidos no **Anexo 2 – Termo de Referência**.

Prezados Senhores,

Serve o presente para dar conhecimento a todos os interessados do seguinte esclarecimento do edital, conforme item 3 do Edital:

### **Esclarecimento 1:**

Licitante questiona:

*"Qual é a empresa atual detentora do contrato, quantas PA's dispõe e qual valor atualmente contratado?"*

### **Resposta:**

Empresa Atual: SPEEDMAIS Soluções LTDA. A empresa atual dispõe de duas PA's. O valor contratado atualmente não serve de parâmetro, pois as atividades são executadas nas instalações da PBGÁS, e passarão a ser realizadas na sede do proponente vencedor do Pregão Eletrônico 020/2021.

### **Esclarecimento 2:**

Licitante questiona:

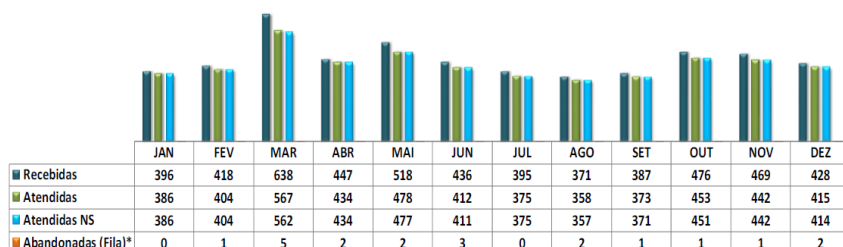
*"Volume de chamadas no receptivo por dia e hora (últimos 12 meses)"*

### **Resposta:**

Além das informações já contidas no item 5 do Anexo 2 – Termo de Referência, tem-se as informações contidas nos gráficos a seguir:

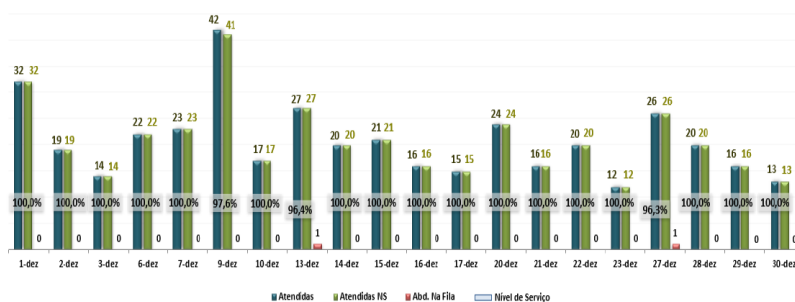
## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 CIRCULAR Nº 004

### Análise das Chamadas (Mês)



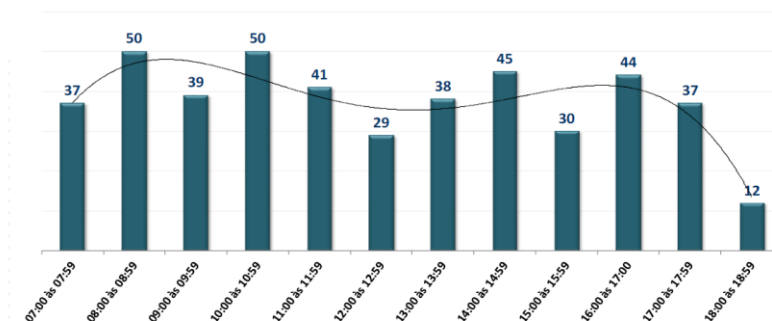
**(Gráfico 1) chamadas recebidas por mês;**

### Acompanhamento Diário



**(Gráfico 2) acompanhamento diário – ref. Dez\_2021;**

### Intervalo: Volume Por Hora



**(Gráfico 3) volume por hora e por mês – ref. Dez\_2021)**

Os perfis dos meses anteriores são parecidos para os gráficos (2) e (3).

Segue também o resumo de chamadas recebidas, mês a mês, de janeiro a dezembro de 2021:

# PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021

## CIRCULAR Nº 004

### (Janeiro\_2021)

Chamadas Recebidas		280
Chamadas Recebidas DAC		280 (100% de 280)
Chamadas Saintes Transferidas para DAC		0 (0% de 280)
Chamadas Internas		0 (0% de 280)
Atend. Iniciados em até 10 seg		270 (96,43% de 280)
Chamadas Atendidas		270 (96,43% de 280)
Atend. Iniciados em até 10 seg (Nível de serviço)		270 (100% de 270)
Chamadas com Atendimento Imediato		269 (99,64% de 270)
Tempo Médio Atendimento		00:02:40
Chamadas Bloqueadas		0 (0% de 280)
Chamadas Transbordadas		4 (1,43% de 280)
Chamadas Abandonadas		6 (2,14% de 280)
Abandonadas Antes da Fila	0	(0% de 6) (0% de 280)
Abandonadas na Fila	0	(0% de 6) (0% de 280)
Abandonadas no Ramal (Tempo de atendimento <= 2 seg)	6	(100% de 6) (2,14% de 280)
Tempo Médio de Abandono na Fila		00:00:00
Chamadas que Aguardaram na Fila		3 (1,07% de 280)
Tempo Máximo de Espera(TME)		00:01:00
Tempo Médio de Espera		00:00:42
Tempo Médio de Espera Geral		00:00:00
Tempo Total Espera Geral		00:00:05
Atendimentos por agentes		267

### (Fevereiro\_2021)

Chamadas Recebidas		450
Chamadas Recebidas DAC		450 (100% de 450)
Chamadas Saintes Transferidas para DAC		0 (0% de 450)
Chamadas Internas		0 (0% de 450)
Atend. Iniciados em até 10 seg		404 (89,78% de 450)
Chamadas Atendidas		404 (89,78% de 450)
Atend. Iniciados em até 10 seg (Nível de serviço)		404 (100% de 404)
Chamadas com Atendimento Imediato		403 (99,75% de 404)
Tempo Médio Atendimento		00:02:49
Chamadas Bloqueadas		0 (0% de 450)
Chamadas Transbordadas		40 (8,89% de 450)
Chamadas Abandonadas		6 (1,33% de 450)
Abandonadas Antes da Fila	0	(0% de 6) (0% de 450)
Abandonadas na Fila	1	(16,67% de 6) (0,22% de 450)
Abandonadas no Ramal (Tempo de atendimento <= 2 seg)	5	(83,33% de 6) (1,11% de 450)
Tempo Médio de Abandono na Fila		00:00:04
Chamadas que Aguardaram na Fila		6 (1,33% de 450)
Tempo Máximo de Espera(TME)		00:01:00
Tempo Médio de Espera		00:00:14
Tempo Médio de Espera Geral		00:00:00
Tempo Total Espera Geral		00:00:06
Atendimentos por agentes		404

### (Março\_2021)

Chamadas Recebidas		638
Chamadas Recebidas DAC		638 (100% de 638)
Chamadas Saintes Transferidas para DAC		0 (0% de 638)
Chamadas Internas		0 (0% de 638)
Atend. Iniciados em até 10 seg		562 (88,09% de 638)
Chamadas Atendidas		567 (88,87% de 638)
Atend. Iniciados em até 10 seg (Nível de serviço)		562 (99,12% de 567)
Chamadas com Atendimento Imediato		560 (98,77% de 567)
Tempo Médio Atendimento		00:03:08
Chamadas Bloqueadas		0 (0% de 638)
Chamadas Transbordadas		45 (7,05% de 638)
Chamadas Abandonadas		26 (4,08% de 638)
Abandonadas Antes da Fila	0	(0% de 26) (0% de 638)
Abandonadas na Fila	5	(19,23% de 26) (0,78% de 638)
Abandonadas no Ramal (Tempo de atendimento <= 2 seg)	21	(80,77% de 26) (3,29% de 638)
Tempo Médio de Abandono na Fila		00:00:25
Chamadas que Aguardaram na Fila		52 (8,15% de 638)
Tempo Máximo de Espera(TME)		00:01:00
Tempo Médio de Espera		00:00:52
Tempo Médio de Espera Geral		00:00:00
Tempo Total Espera Geral		00:02:42
Atendimentos por agentes		567

# PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021

## CIRCULAR Nº 004

### (Abril\_2021)

Chamadas Recebidas	447	
Chamadas Recebidas DAC	447	(100% de 447)
Chamadas Saintes Transferidas para DAC	0	(0% de 447)
Chamadas Internas	0	(0% de 447)
Atend. Iniciados em até 10 seg	434	(97.08% de 447)
Chamadas Atendidas	434	(97.08% de 447)
Atend. Iniciados em até 10 seg (Nível de serviço)	434	(100% de 434)
Chamadas com Atendimento Imediato	434	(100% de 434)
Tempo Médio Atendimento	00:03:10	
Chamadas Bloqueadas	0	(0% de 447)
Chamadas Transbordadas	2	(0.45% de 447)
Chamadas Abandonadas	11	(2.46% de 447)
Abandonadas Antes da Fila	0	(0% de 11) (0% de 447)
Abandonadas na Fila	2	(18.18% de 11) (0.45% de 447)
Abandonadas no Ramal (Tempo de atendimento <= 2 seg)	9	(81.82% de 11) (2.01% de 447)
Tempo Médio de Abandono na Fila	00:00:20	
Chamadas que Aguardaram na Fila	2	(0.45% de 447)
Tempo Máximo de Espera(TME)	00:00:22	
Tempo Médio de Espera	00:00:20	
Tempo Médio de Espera Geral	00:00:00	
Tempo Total Espera Geral	00:00:00	
Atendimentos por agentes	434	

### (Maio\_2021)

Chamadas Recebidas	518	
Chamadas Recebidas DAC	518	(100% de 518)
Chamadas Saintes Transferidas para DAC	0	(0% de 518)
Chamadas Internas	0	(0% de 518)
Atend. Iniciados em até 10 seg	477	(92.08% de 518)
Chamadas Atendidas	478	(92.28% de 518)
Atend. Iniciados em até 10 seg (Nível de serviço)	477	(99.79% de 478)
Chamadas com Atendimento Imediato	477	(99.79% de 478)
Tempo Médio Atendimento	00:03:27	
Chamadas Bloqueadas	0	(0% de 518)
Chamadas Transbordadas	17	(3.28% de 518)
Chamadas Abandonadas	23	(4.44% de 518)
Abandonadas Antes da Fila	0	(0% de 23) (0% de 518)
Abandonadas na Fila	2	(8.7% de 23) (0.38% de 518)
Abandonadas no Ramal (Tempo de atendimento <= 2 seg)	21	(91.3% de 23) (4.06% de 518)
Tempo Médio de Abandono na Fila	00:00:38	
Chamadas que Aguardaram na Fila	9	(1.74% de 518)
Tempo Máximo de Espera(TME)	00:01:00	
Tempo Médio de Espera	00:00:45	
Tempo Médio de Espera Geral	00:00:00	
Tempo Total Espera Geral	00:00:23	
Atendimentos por agentes	478	

### (Junho\_2021)

Chamadas Recebidas	436	
Chamadas Recebidas DAC	436	(100% de 436)
Chamadas Saintes Transferidas para DAC	0	(0% de 436)
Chamadas Internas	0	(0% de 436)
Atend. Iniciados em até 10 seg	411	(94.27% de 436)
Chamadas Atendidas	412	(94.5% de 436)
Atend. Iniciados em até 10 seg (Nível de serviço)	411	(99.76% de 412)
Chamadas com Atendimento Imediato	410	(99.51% de 412)
Tempo Médio Atendimento	00:03:10	
Chamadas Bloqueadas	0	(0% de 436)
Chamadas Transbordadas	12	(2.75% de 436)
Chamadas Abandonadas	12	(2.75% de 436)
Abandonadas Antes da Fila	0	(0% de 12) (0% de 436)
Abandonadas na Fila	3	(25% de 12) (0.69% de 436)
Abandonadas no Ramal (Tempo de atendimento <= 2 seg)	9	(75% de 12) (2.06% de 436)
Tempo Médio de Abandono na Fila	00:00:30	
Chamadas que Aguardaram na Fila	12	(2.75% de 436)
Tempo Máximo de Espera(TME)	00:01:00	
Tempo Médio de Espera	00:00:44	
Tempo Médio de Espera Geral	00:00:00	
Tempo Total Espera Geral	00:00:24	
Atendimentos por agentes	412	

# PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021

## CIRCULAR Nº 004

### (Julho\_2021)

Chamadas Recebidas		395
Chamadas Recebidas DAC		395 (100% de 395)
Chamadas Saines Transferidas para DAC		0 (0% de 395)
Chamadas Internas		0 (0% de 395)
Atend. Iniciados em até 10 seg		375 (94,04% de 395)
Chamadas Atendidas		375 (94,04% de 395)
Atend. Iniciados em até 10 seg (Nível de serviço)		375 (100% de 375)
Chamadas com Atendimento Imediato		375 (100% de 375)
Tempo Médio Atendimento		00:02:31
Chamadas Bloqueadas		0 (0% de 395)
Chamadas Transbordadas		9 (2,28% de 395)
Chamadas Abandonadas		11 (2,78% de 395)
Abandonadas Antes da Fila	0	(0% de 11) (0% de 395)
Abandonadas na Fila	0	(0% de 11) (0% de 395)
Abandonadas no Ramal (Tempo de atendimento <= 2 seg)	11	(100% de 11) (2,78% de 395)
Tempo Médio de Abandono na Fila		00:00:00
Chamadas que Aguardaram na Fila		2 (0,51% de 395)
Tempo Máximo de Espera(TME)		00:01:00
Tempo Médio de Espera		00:01:00
Tempo Médio de Espera Geral		00:00:00
Tempo Total Espera Geral		00:00:00
Atendimentos por agentes		375

### (Agosto\_2021)

Chamadas Recebidas		371
Chamadas Recebidas DAC		371 (100% de 371)
Chamadas Saines Transferidas para DAC		0 (0% de 371)
Chamadas Internas		0 (0% de 371)
Atend. Iniciados em até 10 seg		357 (96,23% de 371)
Chamadas Atendidas		358 (96,5% de 371)
Atend. Iniciados em até 10 seg (Nível de serviço)		357 (96,23% de 368)
Chamadas com Atendimento Imediato		356 (96,23% de 368)
Tempo Médio Atendimento		00:03:06
Chamadas Bloqueadas		0 (0% de 371)
Chamadas Transbordadas		2 (0,54% de 371)
Chamadas Abandonadas		11 (2,96% de 371)
Abandonadas Antes da Fila	0	(0% de 11) (0% de 371)
Abandonadas na Fila	2	(18,18% de 11) (0,54% de 371)
Abandonadas no Ramal (Tempo de atendimento <= 2 seg)	9	(81,82% de 11) (2,43% de 371)
Tempo Médio de Abandono na Fila		00:00:13
Chamadas que Aguardaram na Fila		6 (1,62% de 371)
Tempo Máximo de Espera(TME)		00:01:00
Tempo Médio de Espera		00:00:34
Tempo Médio de Espera Geral		00:00:00
Tempo Total Espera Geral		00:00:56
Atendimentos por agentes		358

### (Setembro\_2021)

Chamadas Recebidas		387
Chamadas Recebidas DAC		387 (100% de 387)
Chamadas Saines Transferidas para DAC		0 (0% de 387)
Chamadas Internas		0 (0% de 387)
Atend. Iniciados em até 10 seg		371 (95,87% de 387)
Chamadas Atendidas		373 (96,38% de 387)
Atend. Iniciados em até 10 seg (Nível de serviço)		371 (96,40% de 373)
Chamadas com Atendimento Imediato		371 (96,46% de 373)
Tempo Médio Atendimento		00:03:18
Chamadas Bloqueadas		0 (0% de 387)
Chamadas Transbordadas		8 (2,07% de 387)
Chamadas Abandonadas		6 (1,55% de 387)
Abandonadas Antes da Fila	0	(0% de 6) (0% de 387)
Abandonadas na Fila	1	(16,67% de 6) (0,26% de 387)
Abandonadas no Ramal (Tempo de atendimento <= 2 seg)	5	(83,33% de 6) (1,29% de 387)
Tempo Médio de Abandono na Fila		00:00:06
Chamadas que Aguardaram na Fila		4 (1,03% de 387)
Tempo Máximo de Espera(TME)		00:01:00
Tempo Médio de Espera		00:00:28
Tempo Médio de Espera Geral		00:00:00
Tempo Total Espera Geral		00:00:45
Atendimentos por agentes		373

# PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021

## CIRCULAR Nº 004

### (Outubro\_2021)

Chamadas Recebidas	476	
Chamadas Recebidas DAC	476	(100% de 476)
Chamadas Saindes Transferidas para DAC	0	(0% de 476)
Chamadas Internas	0	(0% de 476)
Atend. Iniciados em até 10 seg	451	(94,75% de 476)
Chamadas Atendidas	453	(95,17% de 476)
Atend. Iniciados em até 10 seg (Nível de serviço)	451	(99,56% de 453)
Chamadas com Atendimento Imediato	451	(99,56% de 453)
Tempo Médio Atendimento	00:02:54	
Chamadas Bloqueadas	0	(0% de 476)
Chamadas Transbordadas	10	(2,11% de 476)
Chamadas Abandonadas	13	(2,73% de 476)
Abandonadas Antes da Fila	0	(0% de 13) (0% de 476)
Abandonadas na Fila	1	(7,69% de 13) (0,21% de 476)
Abandonadas no Ramal (Tempo de atendimento <= 2 seg)	12	(92,31% de 13) (2,52% de 476)
Tempo Médio de Abandono na Fila	00:00:00	
Chamadas que Aguardaram na Fila	4	(0,84% de 476)
Tempo Máximo de Espera(TME)	00:01:00	
Tempo Médio de Espera	00:00:33	
Tempo Médio de Espera Geral	00:00:00	
Tempo Total Espera Geral	00:01:05	
Atendimentos por agentes	453	

### (Novembro\_2021)

Chamadas Recebidas	469	
Chamadas Recebidas DAC	469	(100% de 469)
Chamadas Saindes Transferidas para DAC	0	(0% de 469)
Chamadas Internas	0	(0% de 469)
Atend. Iniciados em até 10 seg	442	(94,24% de 469)
Chamadas Atendidas	442	(94,24% de 469)
Atend. Iniciados em até 10 seg (Nível de serviço)	442	(100% de 442)
Chamadas com Atendimento Imediato	442	(100% de 442)
Tempo Médio Atendimento	00:02:54	
Chamadas Bloqueadas	0	(0% de 469)
Chamadas Transbordadas	17	(3,62% de 469)
Chamadas Abandonadas	10	(2,13% de 469)
Abandonadas Antes da Fila	0	(0% de 10) (0% de 469)
Abandonadas na Fila	1	(10% de 10) (0,21% de 469)
Abandonadas no Ramal (Tempo de atendimento <= 2 seg)	9	(90% de 10) (1,92% de 469)
Tempo Médio de Abandono na Fila	00:00:16	
Chamadas que Aguardaram na Fila	3	(0,64% de 469)
Tempo Máximo de Espera(TME)	00:01:00	
Tempo Médio de Espera	00:00:45	
Tempo Médio de Espera Geral	00:00:00	
Tempo Total Espera Geral	00:00:00	
Atendimentos por agentes	442	

### (Dezembro\_2021)

Chamadas Recebidas	452	
Chamadas Recebidas DAC	452	(100% de 452)
Chamadas Saindes Transferidas para DAC	0	(0% de 452)
Chamadas Internas	0	(0% de 452)
Atend. Iniciados em até 10 seg	414	(91,59% de 452)
Chamadas Atendidas	415	(91,81% de 452)
Atend. Iniciados em até 10 seg (Nível de serviço)	414	(99,76% de 415)
Chamadas com Atendimento Imediato	412	(99,28% de 415)
Tempo Médio Atendimento	00:02:49	
Chamadas Bloqueadas	0	(0% de 452)
Chamadas Transbordadas	29	(6,42% de 452)
Chamadas Abandonadas	8	(1,77% de 452)
Abandonadas Antes da Fila	0	(0% de 8) (0% de 452)
Abandonadas na Fila	2	(25% de 8) (0,44% de 452)
Abandonadas no Ramal (Tempo de atendimento <= 2 seg)	6	(75% de 8) (1,33% de 452)
Tempo Médio de Abandono na Fila	00:00:18	
Chamadas que Aguardaram na Fila	8	(1,77% de 452)
Tempo Máximo de Espera(TME)	00:01:00	
Tempo Médio de Espera	00:00:34	
Tempo Médio de Espera Geral	00:00:00	
Tempo Total Espera Geral	00:00:53	
Atendimentos por agentes	415	



## **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 CIRCULAR Nº 004**

---

### **Esclarecimento 3:**

Licitante questiona:

*"Volume de chamadas ativo por dia e hora (últimos 12 meses)"*

#### **Resposta:**

Chamadas no ativo, normalmente são o espelho de chamadas receptivos, pois coletamos o grau de satisfação de atendimento, com base no fechamento dos chamados..

### **Esclarecimento 4:**

Licitante questiona:

*"Volume do fale conosco, e-mail e SMS."*

#### **Resposta:**

Atualmente não há acompanhamento do fale conosco, e-mail e SMS pela CONTRATADA. A serem implementadas as ações de acompanhamento neste novo contrato. Volume baixo de 2 a 4 por mês – fale conosco/e-mail; SMS não implementado..

### **Esclarecimento 5:**

Licitante questiona:

*"Existe a necessidade de atendimento de segundo nível, caso positivo informar o volume de atendimento - chamadas não resolvidas no primeiro contato (back office)."*

#### **Resposta:**

Atualmente não há atendimento de segundo nível. Chamadas perdidas no atendimento de primeiro nível, são reconectadas através de back office com as PA's atuais. Nível de atendimento necessário é de 90% em até 10 s (até o segundo toque), conforme REGULAMENTO DO SERVIÇO PÚBLICO DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO NO ESTADO DA PARAÍBA – DECRETO Nº 32.129 de 10/05/2011..



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021  
CIRCULAR Nº 004**

---

**Esclarecimento 6:**

Licitante questiona:

*"Qual o tempo médio de atendimento?"*

**Resposta:**

TMA atual médio de 00:03:00 (três minutos).

João Pessoa/PB, 13 de janeiro de 2022.

**SEVERINO AUGUSTO BARROS SOUSA**  
Pregoeiro