

Respostas aos questionamentos da CONCORRÊNCIA SENAC/ES N.º 010/2026 e CONCORRÊNCIA SESC/ES N.º 008/2026.

1) Gestão de chamados:

G) Possibilidade de gerar automaticamente chamados secundários vinculados a diferentes áreas a partir de um chamado principal.

PERGUNTA: Precisamos de explicação detalhada sobre este processo para eliminarmos quaisquer dúvidas e mal entendidos que possam prejudicar o processo.

RESPOSTA: Trata-se da capacidade de, a partir de um chamado principal, gerar automaticamente um ou mais chamados destinados a outras áreas ou grupos de atendimento, mantendo o vínculo entre eles para rastreabilidade.

Exemplo previsto no edital: ao solucionar um incidente, a plataforma abre automaticamente uma requisição para a equipe de infraestrutura, vinculando os dois chamados.

Referência: Anexo IV, item 1.g; Seção II, item 7.2.3.2.g; Seção II, item 11.6, Jornada 2, Cenário 2.2.

2) Gestão de Catálogo de Serviços e SLA:

a.1. O catálogo de serviços deverá permitir a construção de árvores de decisão, guiando o usuário através de perguntas dinâmicas para assegurar a correta classificação e preenchimento da solicitação."

PERGUNTA: O item se refere a "Catálogo de Serviços", porém, ao descrever a função, foca estritamente no uso de **Formulário de abertura de chamados**. É sobre formulário de registro de chamados apenas mesmo?

RESPOSTA: Não se limita ao formulário. O catálogo deve ser organizado por área ou setor, com serviços vinculados a ativos, responsáveis, grupos e SLAs. A árvore de decisão guia o usuário por perguntas dinâmicas até o serviço correto. Com base nas respostas, o formulário se adapta, exibindo apenas os campos pertinentes, e a solicitação é encaminhada à classificação e ao fluxo de aprovação corretos.

Referência: Anexo IV, item 2.a e 2.a.1; Seção II, item 7.2.3.3.a; Seção II, item 11.6, Jornada 1, Cenário 1.2.

3) Atendimento Omnichannel Integrado:

g) Distribuição automática baseada em expertise.

PERGUNTA: De onde espera-se que venha a expertise para automação? Distribuição por filas de atendimento atende a necessidade? Precisamos que seja detalhado melhor o processo para evitar equívocos.

RESPOSTA: O edital não define a origem da informação de especialidade. A solução deve permitir a distribuição automática dos atendimentos considerando a especialidade dos analistas ou grupos, por meio de regras configuráveis. A distribuição por filas ou grupos organizados por especialidade, com atribuição automática, é compatível com o requisito.

Referência: Anexo IV, item 8.g; Seção II, item 7.2.3.3.a; Anexo V, item 2.3.c.

h) Balanceamento de carga por canal.

PERGUNTA: Quais os critérios de balanceamento? Geralmente, o usuário escolhe o CANAL de comunicação para contatar a central de atendimento. Não há como forçar um usuário do whatsapp a seguir para o MS Teams, por exemplo. Precisamos de explicações detalhadas quanto ao processo e resultados esperados.,

RESPOSTA: O requisito não se refere a direcionar o usuário para outro canal. O canal é escolhido pelo usuário. O balanceamento refere-se à distribuição equilibrada dos atendimentos recebidos em cada canal entre os analistas disponíveis. Os critérios devem ser configuráveis pelas instituições.

Referência: Anexo IV, itens 8.a, 8.h e 8.s.

i) Escalação automática por tempo de resposta.

PERGUNTA: Essa necessidade seria sobre omnichannel ou gerenciamento de fila de atendimentos já registrados e aguardando atendimento (backlog)? Precisamos de descrições detalhadas quanto ao processo e resultados esperados.

RESPOSTA: Aplica-se aos dois casos: atendimentos recebidos pelos canais e chamados já registrados aguardando atendimento. Quando o tempo de resposta configurado for ultrapassado, a plataforma deve escalar automaticamente o atendimento, conforme regras definidas.

Como um processo de notificação aos resolvidores, supervisores e gestores, sobre o estouro de SLA, por exemplo.

Referência: Anexo IV, itens 1.f, 8.i e 8.r; Seção II, item 7.2.3.2.f.

j) Status de disponibilidade por agente.

PERGUNTA: Esta necessidade refere-se a agente de atendimento (analistas disponíveis) ou agentes de software? Qual a definição exata espera-se sobre "disponibilidade" e como esta deve impactar a experiência?

RESPOSTA: Refere-se aos analistas de atendimento (pessoas). A solução deve exibir o status de disponibilidade de cada analista, por exemplo disponível, ocupado ou ausente. Esse status pode ser considerado nas regras de distribuição e balanceamento, conforme configuração.

Referência: Anexo IV, itens 8.g, 8.h, 8.j e 8.s.

l) Métricas em tempo real por canal.

PERGUNTA: Quais métricas são necessárias garantir?

RESPOSTA: O edital não estabelece lista exaustiva. Devem ser disponibilizados, por canal e em tempo real, no mínimo os indicadores já previstos no edital: volume de atendimentos, backlog, tempo médio de atendimento e cumprimento de SLA.

Vale ressaltar que temos vários indicadores básicos indicados por ITIL e COBIT para que realmente seja feita uma boa gestão de atendimentos nas plataformas de ESM. Além de permitir a criação de novos controles pelas instituições.

Referência: Anexo IV, itens 8.1 e 13.a/b; Seção II, item 7.2.3.8.

m) Pesquisa de satisfação integrada ao atendimento.

PERGUNTA: Refere-se a pesquisa enviada via notificação pós atendimento a um chamado (incidente ou requisição) e Mudança? Se for outra, precisamos de detalhes.

RESPOSTA: Refere-se à pesquisa de satisfação nativa, sem necessidade de login, enviada ao usuário na conclusão do atendimento ou chamado, inclusive daqueles originados pelos canais omnichannel. O edital não prevê pesquisa específica para registros de Mudança.

Vale ressaltar que as instituições devem ter acesso a modificações nas questões destas campanhas conectando como perfil de nossos clientes internos.

Referência: Anexo IV, itens 6.b e 8.m; Seção II, item 7.2.3.7.b; Seção II, item 11.6, Jornada 2, Cenário 2.2.

n) Indicadores específicos para monitoramento de atendimentos por chat.

PERGUNTA: Quais indicadores são necessários garantir?

RESPOSTA: O edital não estabelece lista exaustiva. Aplicam-se ao canal de chat os mesmos indicadores da resposta “l”, além do histórico consolidado das conversas para consulta em dashboards técnicos.

Referência: Anexo IV, itens 8.n e 13; Seção II, item 7.2.3.10.

o) Painel único com todos os canais ativos.

PERGUNTA: O que é necessário ser exibido neste painel e qual a finalidade dele? Está sendo solicitada uma interface centralizada para agentes de atendimento ou um dashboard com apresentação de status de cada canal (ativo/inativo, quantos analistas...).

RESPOSTA: Refere-se a uma interface centralizada na qual analistas e gestores visualizam e acompanham, em uma única tela, os atendimentos em andamento em todos os canais integrados.

Referência: Anexo IV, itens 8.a e 8.o.

q) Estatísticas de performance por canal.

PERGUNTA: Quais dados estatísticos são necessários garantir a apresentação?

RESPOSTA: O edital não estabelece lista exaustiva. Devem ser apresentados por canal, no mínimo, os dados previstos no item 13 do Anexo IV: volume, tempo médio de atendimento, cumprimento de SLA e resultados de satisfação, com exportação em PDF e CSV.

Vale ressaltar que temos vários indicadores básicos indicados por ITIL e COBIT para que realmente seja feita uma boa gestão de atendimentos nas plataformas de ESM. Além de permitir a criação de novos controles pelas instituições.

Referência: Anexo IV, itens 8.q, 6.b e 13.

s) Distribuição de carga de trabalho.

PERGUNTA: Não está claro o que e como exibir. Precisamos de mais informações sobre o processo e resultados esperados?

RESPOSTA: Refere-se à distribuição dos atendimentos e chamados entre analistas e grupos, considerando o volume atribuído a cada um. Inclui a visualização dessa carga por analista e por grupo.

Referência: Anexo IV, itens 8.h, 8.s e 13.a/b.

u) Ações rápidas contextuais.

PERGUNTA: Quais ações são esperadas e como elas devem estar inseridas no contexto do atendimento?

RESPOSTA: São atalhos disponíveis ao analista na tela do atendimento para ações pertinentes àquele atendimento. O edital não estabelece lista exaustiva. Exemplos previstos no edital: respostas rápidas, envio de anexos, transferência de fila, encerramento direto pelo chat, aplicação de solução e consulta a artigos sugeridos da base de conhecimento.

Referência: Anexo IV, itens 8.b, 8.u, 9.r.3 e 11.n; Seção II, item 11.6, Jornada 2, Cenário 2.1.

4) Qual a versão do GLPI atualmente em uso?

RESPOSTA: O edital não informa a versão. As instituições utilizam atualmente solução parametrizada e baseada em GLPI, e a migração deverá preservar integralmente os dados, parametrizações, regras de negócio e integrações existentes.

Para o Senac, a versão é gerenciada pelo fornecedor atualmente, em nuvem, versão 10.xxxx.

E para o SESC, versão 11.xxx com instalação em nuvem.

Referência: Seção II, item 2 (Justificativa); Anexo V, itens 2.2 a 2.5.

5) Entendemos que será utilizada uma versão licenciada (GLPI Network). Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: Não há exigência de GLPI Network nem de modelo de licenciamento específico. O objeto é plataforma “baseada em GLPI ou equivalente”, devendo atender aos requisitos técnicos, com suporte e atualizações incluídos.

Atualmente no Senac utilizamos a versão em nuvem com fornecedor-consultoria.

Sesc, suporte interno.

Referência: Seção II, itens 1.1 e 5.3; Anexo IV.

6) Quantos agentes¹ (analistas e gestores que atendem e podem visualizar o atendimento dos chamados) serão necessários e estão previstos para utilizar o sistema?

¹agente é qualquer usuário que possui acesso à interface padrão do sistema, ou seja, quem atua na administração, suporte técnico, helpdesk ou gestão do ambiente de TI. Esses usuários têm permissões para acessar os menus completos do GLPI, conforme o perfil atribuído (como Técnico, Supervisor, Administrador etc.), podendo gerenciar chamados, inventário, ativos e demais funcionalidades da ferramenta. Usuários finais, que acessam apenas a interface simplificada (Self-Service), não são considerados agentes e são ilimitados.

RESPOSTA: O quantitativo estimado para formação de preço é o da planilha de valores: 85 licenças para o SENAC/ES e 450 licenças para o SESC/ES. O faturamento será mensal, conforme os usuários licenciados ativos no período. Consideramos somente resolvedores para medição.

Reforçamos que este agente publicado são os "resolvedores". Para usuários básicos, acesso ilimitado.

Referência: Seção II, item 7.1 (Planilha de Valores, itens 01.01 e 02.01, e nota); Seção I, item 2.4.

7) Excetuando os requerentes e considerando apenas os analistas e supervisores, estes analistas serão vinculados em que quantidade a cada CNPJ?

RESPOSTA: Os contratos e ambientes são independentes:

- SENAC/ES (CNPJ 03.743.301/0001-01): 85 licenças resolvedor
- SESC/ES (CNPJ 05.305.785/0001-24): 450 licenças resolvedor

Referência: Seção II, itens 6, 7.1 e 7.2; Seção III, item 8.1.

8) Quantos ativos aproximadamente serão inventariados?

- Quantos são de TI?
- Quantos são de não-TI?
- Qual o tamanho da base de dados a ser migrada?

RESPOSTA: O edital não estabelece quantitativo de ativos (TI ou não-TI) nem tamanho de base. A solução deverá contemplar inventário automático por agente ou SNMP e cadastro manual de ativos.

Achamos apropriado inclusive ser feito um novo discovery. Iniciamos, mas não temos 100% dos ativos inventariados no GLPI.

Referência: Seção II, item 7.2.3.4; Anexo IV, item 3; Anexo V, item 2.2.

- 9) A infraestrutura de rede é toda conectada na organização ou existem instalações físicas que se comunicam via internet?

RESPOSTA: O edital não detalha a topologia de rede. A solução deverá ser hospedada em nuvem e prestada remotamente, alcançando qualquer dispositivo conectado à rede corporativa, e deverá manter o acesso externo para registro de demandas sem autenticação. Sim, nossa rede integra todas as unidades do Senac. E outra rede do Sesc. Independentes.

Referência: Seção II, itens 5.2 e 7.2.3.4.a; Anexo V, itens 2.1.a e 2.1.d.

- 10) No item "8. VOLUMETRIA PREVISTA DOS SERVIÇOS", menciona-se:

Senac: Usuários internos com acesso a portal de serviços ~ 850, Agentes de atendimento e suporte: ~ 85 e Supervisores e gestores de fila ~ 15, entendendo que seriam estes os quantitativos que devemos considerar. Está correto este entendimento? E ainda;

Devemos considerar também licenças de administrador? Se sim, quantas?

Sesc: Usuários internos com acesso a portal de serviços ~ 1500, Agentes de atendimento e suporte ~ 600 e Supervisores e gestores de fila ~ 150. Está correto este entendimento? E ainda;

Devemos considerar também licenças de administrador? Se sim, quantas?

RESPOSTA: A volumetria consta do item 9 da Seção II (e não do item 8) e caracteriza o porte das operações. Para formação do preço, devem ser considerados os quantitativos da planilha (resposta 6). A planilha não prevê item nem quantitativo específico para licenças de administrador. O edital exige controle de acesso por perfil com, no mínimo, quatro níveis: usuário, atendente, gestor e administrador.

Complementando, temos equipes de suporte N1 internamente que fazem o primeiro suporte e/ou parametrizações simples no GLPI, cerca de 15 em cada contrato. Se for necessário para algum perfil diferenciado, faremos o levantamento exato.

Referência: Seção II, itens 7.1, 7.2.3.11 e 9.

- 11) Ainda tratando do Item "8. VOLUMETRIA PREVISTA DOS SERVIÇOS", é de nosso entendimento que estes "Usuários internos com acesso ao portal de serviços", do ponto de vista de nossa plataforma de atendimento, seriam como se fossem clientes (são sabemos se também para o GLPI). Neste sentido, quais os serviços aos quais estes terão acesso?

RESPOSTA: São colaboradores e parceiros, na condição de solicitantes, com acesso por login único (SSO). Terão acesso a:

- catálogo de serviços com árvore de decisão;
- abertura e acompanhamento de chamados pelos canais previstos (portal, WhatsApp, Microsoft Teams e atendimento omnichannel);
- base de conhecimento para autoatendimento;

- pesquisa de satisfação.

Referência: Seção II, item 9; Anexo IV, itens 2, 5.e, 6.b, 8, 9 e 10.

- 12) Não nos ficou claro se precisaríamos fornecer a contratação do canal de WhatsApp junto ao broker e incluir as mensagens no nosso custo. Queira por gentileza, sanar também essa dúvida.

RESPOSTA:

Para o **Senac**:

O número é existente e verificado, de titularidade das instituições, e a solução deverá ter a possibilidade de fazer registros de chamados rapidamente pelo Whatsapp com integração posteriormente combinada em projeto.

Para o **Sesc**:

Ainda não há whatsapp para toda empresa, mas para um setor específico, suprimentos. Pode estar previsto na proposta as despesas extras relacionadas a essa solução como de responsabilidade do contratante, quando ativado.

Referência: Anexo IV, item 9; Seção II, itens 8 e 9.2; Seção I, item 2.2; Seção III, item 3.3.

Comissão Permanente de Licitação do SENAC-ES