

São Paulo, 14 de dezembro de 2023.

CONVITE Nº 14195/2023

ABERTURA: DIA 18 DE DEZEMBRO DE 2023 – ÀS 11H00

OBJETO: "CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA LICENCIAMENTO DE USO DE SOFTWARE WEB, APLICATIVO PARA DISPOSITIVOS MÓVEIS E CANAL 0800 PARA REGISTRO DE INFORMAÇÕES E DENÚNCIAS AOS FUNCIONÁRIOS, COLABORADORES, PARCEIROS E FORNECEDORES DO SENAC".

CARTA DE ESCLARECIMENTOS I

Encaminhamos abaixo os questionamentos e as respostas a todos os participantes:

Esclarecimento 1 – Na RFP é mencionado a necessidade de canal 0800 com atendimento humano. No Ouvidor Digital, a captação da denúncia pode ser realizada por WEB APP, telefone 0800 ou WhatsApp. Usamos Inteligência Artificial para promover conforto e segurança ao denunciante, garantindo uma denúncia de alta qualidade e canais disponíveis 24x7. A nossa solução atende a sua necessidade?

Resposta: O grupo de funcionários é heterogêneo e muitos precisam de uma interação humana para qualificar o relato e expressar adequadamente os fatos, além da necessidade de um atendimento que auxilie na transcrição do que é narrado. Além disso, o atendimento humano e sem gravação, elimina a gravação da voz, o que minimiza a possibilidade de identificação do denunciante.

Esclarecimento 2 - Existe a necessidade do Aplicativo, porém a nossa solução tem funcionalidade WebApp que traz toda a experiência de aplicativo sem a necessidade de baixá-lo. A nossa solução atende a sua necessidade?

Resposta: O item 5.17, k, do edital, traz a possibilidade de "Possuir uma solução mobile (app ou outro)". Deste modo, entendemos que a solução pode nos atender.

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO