



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS  
PRAÇA CÍVICA, 300 - Bairro CENTRO - CEP 74003-010 - Goiânia - GO - www.tre-go.jus.br

## DESPACHO - CESCO

SEI nº [21.0.000005925-8](#)

Assunto: Contratação/Desenvolvimento de serviço de mensagens instantâneas para atendimento ao eleitor e servidores.

À STI,

Encaminho as respostas aos questionamentos formulados pela Telesul (0376845).

Seguem abaixo os questionamentos e respectivas respostas:

Item 2 - Agentes ilimitados, refere-se à quantidade ilimitada de agentes de atendimento simultâneos? Há possibilidade de estabelecer um número de agentes simultâneos dado o volume de tráfego esperado, visto que a maioria de plataformas omnicanal disponíveis no mercado operam desta forma?

Resposta:

Sim, quantidade ilimitada de agentes de atendimento.

Há uma expectativa de tráfego, baseado em anos anteriores, no item 11.

Conforme item 9.5.1 há previsão de quantidade mínima de 190 supervisores que utilizarão a plataforma.

Conforme item 9.6.1 há previsão de quantidade mínima de 276 servidores

que utilizarão a plataforma.

Item 6.5 - O STT pode ser provido como custo adicional, visto que a maioria das plataformas que entregam este serviço com qualidade demandam contratação por volume?

Resposta:

Conforme item 6.5, o item é desejável e pode ser ofertado, não podendo ocasionar custo adicional.

Item 6.17 O protocolo deve ser gerado em nossa plataforma? Qual o formato?

Resposta:

O protocolo deve ser gerado na plataforma. Não há especificação do formato.

Item 6.18.9 Os contatos devem ser importados para a plataforma de atendimento ou pode ser executada uma consulta dos dados antes da transferência, roteando diretamente para o grupo correto?

Resposta:

Devem ser importados, apenas.

Item 9.5.1 Serão 190 supervisores? Qual a quantidade de agentes prevista?

Resposta:

Conforme item 9.5.1 há previsão de quantidade mínima de 190 supervisores.

Conforme item 9.6.1 há previsão de quantidade mínima de 276 servidores.

Goiânia, 5 de outubro de 2022.

**Augusto Cesar C Ovelar**

CESCO



Documento assinado eletronicamente por **AUGUSTO CÉSAR DE CASTRO OVELAR**,  
**COORDENADOR(A)**, em 05/10/2022, às 19:03, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.tre-go.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tre-go.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0377311** e o código CRC **E49DA4E1**.

21.0.000005925-8

0377311v4