



Relatório da Consulta Pública 1227/2023 - Serviços de Contact Center de 1º nível



1. Introdução	4
2. Participantes	4
3. Conclusão da Consulta Pública	5
4. Anexos	5

1. Introdução

Em 18/12/2023 foi publicado no Diário Oficial da União o chamamento para participação na Consulta Pública nº 101227/2023 com o objetivo de subsidiar **estudo para futura contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de Contact Center de 1º nível**, para atendimento das demandas da Central de Serviços SERPRO, com adoção de solução integrada de gestão de serviços digitais e relacionamento com os usuários (Omnichannel), na modalidade Contact Center as a Service - CCaaS, abrangendo suporte Técnico Operacional, Capacitação, Design e Automação de Serviços, serviços de migração, implantação e implementação, e Serviço técnico especializado.

Essa Consulta Pública se deu de forma eletrônica, sendo acessada por meio do endereço eletrônico <https://www.serpro.gov.br/consultas-publicas/sede/1227-2023> e tendo o prazo de finalização previsto para 09/01/2024.

2. Participantes

Responderam a consulta pública as seguintes empresas:

1. BOSCH BRASIL;
2. KTECH Digital;
3. Olos Tecnologia;
4. Neobpo;
5. Kainos BPOTECH;
6. IT2B Tecnologia e Serviços Ltda;
7. HOME AGENT;
8. Mindbe Tecnologia e Design de Atendimento; e
9. Stefanini.

3. Conclusão da Consulta Pública

Por meio da consulta pública foi possível validar que os requisitos são atendidos por todas as empresas de mercado que responderam a consulta pública.

4. Anexos

Mapa de Sugestões dos Fornecedores.xlsx

Mapa de Requisitos - Contact Center Omnichannel CCaaS.xlsx

Mapa de Questionamentos dos Fornecedores.xlsx