

PROCESSO N.º 01.002757.23.98

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 004/2023

OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS POR MEIO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO ATRAVÉS DE MULTICANAIS (VOZ, E-MAIL, MÍDIAS SOCIAIS, SMS, CHAT ONLINE, CHATBOT E VOICEBOT), DEVENDO ATENDER A TODAS AS CONDIÇÕES, COM FORNECIMENTO DE INFRAESTRUTURA QUE ENGLOBE, ENTRE OUTROS: COMUNICAÇÃO, INSTALAÇÃO, PESSOAL, TELEFONIA, EQUIPAMENTO E APLICATIVOS.

ASSUNTO: Pedidos de esclarecimento

Conforme informações prestadas pela equipe técnica da Diretoria Central de Atendimento ao Cidadão da Subsecretaria de Modernização da Gestão – SUMOG, seguem abaixo as respostas dos pedidos de esclarecimentos encaminhados pelas empresas:

PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 2:

Pergunta 01:

Conforme descrito no Anexo III – Modelo de Proposta de Preços Ajustada – tanto para o item 1 quanto para o item 2, devemos considerar os números 100 e 5, respectivamente, como PAs (pontos de atendimento)? Ou pessoas?

Resposta:

Não há, neste edital, a contratação de pessoas. Conforme item 4 do Anexo I - Projeto Básico, as unidades de medida e precificação de serviços contratados são: PA (Ponto de Atendimento) Hora Logada, Atendimento Eletrônico com Sistema Informatizado e Tratado de URA, Chatbot, Voicebot, Mensagem de Texto Tipo SMS, Horas de Desenvolvimento, Licenças de Uso para Atendimento aos Canais Eletrônicos e Interações via Mensageiro WhatsApp Business API.

Pergunta 02:

Quanto ao item 21.19, o valor estimado da contratação é de R\$28.258.989,30, devemos considerar para 24 meses? Ou 12 meses? Pois, a proposta é para 24 meses.

Resposta:

Tendo em vista que a contratação será de 24 meses, este deve ser o período a ser considerado.

Pergunta 03:

O horário descrito nos itens 1 e 2 do Anexo III – Modelo de Proposta de Preços Ajustada – está das 6h às 22h, porém no item 3.4.1 está das 6h às 24h. Qual devemos considerar?

Resposta:

Não procede a informação de que os itens 1 e 2 do Anexo III - Modelo de Proposta Ajustada possuem o mesmo horário de funcionamento. Conforme a planilha, o item 1 refere-se à “PA hora logada, dedicada exclusivamente à operação da PBH, para atendimento humano, com 6 horas de efetivo funcionamento, **das 6h às 22h**”, enquanto o item 2, “PA hora logada,

dedicada exclusivamente à operação da PBH, para atendimento humano, com 6 horas de efetivo funcionamento, **24h**” (grifo nosso). Ainda, conforme item 4.1.1.2 do Anexo I - Projeto Básico “Para fins de faturamento haverá dois tipos de PA de 6 (seis) horas com possibilidade de horários de funcionamento diferentes: o item 1 da planilha de preço – poderá ser utilizado no horário compreendido entre 6h e 22 horas, de segunda-feira a domingo enquanto o item 2 poderá ser utilizado no horário compreendido entre 0h e 23:59 de segunda-feira a domingo”.

Pergunta 04:

Sobre as ligações ativas, poderiam nos informar qual a volumetria estimada de ligações ativas/mês?

Resposta:

O atendimento ativo ocorrerá conforme a necessidade da Contratante, cuja volumetria dependerá das campanhas a serem realizadas.

Pergunta 05:

Sobre o item 14.2.3. Qualificação Técnica: os 50% que devemos comprovar sobre os serviços de natureza compatível com o objeto, estes 50% devemos considerar pelas PAs? Por hora logada ou por pessoas? Ex: caso seja por PAs, seria 50 PAs então?

Resposta:

Tendo em vista que não há contratação de pessoas neste edital e o item 1 da planilha disponível no Anexo III refere-se a PA's, deve-se considerar o quantitativo de 50% dos pontos de atendimento a serem contratados mensalmente.

Rogério Ferreira Cabral
Pregoeiro
Original Assinado