

**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 3:**

**Pergunta 01:**

Entendemos que o horário de atendimento é das 06h00 às 22h00, e que terá postos com funcionamento 24 horas. Está correto nosso entendimento?

**Resposta:**

Conforme o item 3.4.1 do Anexo I - Projeto Básico: “O atendimento receptivo humano ao cidadão poderá ser disponibilizado de segunda a domingo, no horário das 06:00 às 00:00, **podendo, ainda, em casos definidos pela CONTRATANTE, ser disponibilizado 24** (vinte e quatro) horas diárias, 7 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais.” (grifo nosso).

**Pergunta 02:**

Das 75 PA's quantas serão para cada tipo de atendimento?

**Resposta:**

Conforme o item 12.1.2, os serviços iniciarão com 75 PA's referentes apenas ao item 1 da tabela. Os serviços contratados serão iniciados com a utilização de 75 PA's de atendimento telefônico. Os demais serão iniciados de acordo com a demanda do Município.

**Pergunta 03:**

Quantas PA's serão 24 horas?

**Resposta:**

O quantitativo de PA's de 24 horas que poderão ser utilizados durante a vigência do contrato está disponível no item 2 da tabela expressa no item 12 do Anexo I - Projeto Básico. Ressalte-se que, conforme item 3.4.1 do referido anexo: “O atendimento receptivo humano ao cidadão poderá ser disponibilizado de segunda a domingo, no horário das 06:00 às 00:00, **podendo, ainda, em casos definidos pela CONTRATANTE, ser disponibilizado 24** (vinte e quatro) **horas diárias**, 7 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais.” (grifo nosso)

**Pergunta 04:**

Quantas PA's receptivas estarão logadas simultaneamente?

**Resposta:**

As PA's estarão logadas de forma a abarcar todo o horário de atendimento previsto e atender aos INS's determinados.

**Pergunta 05:**

Favor disponibilizar o forecast dos atendimentos ativos e receptivos, mês a mês e hora a hora, do ano 2022.

**Resposta:**

Os dados referentes ao ano de 2021 estão disponíveis no Anexo 06 - Dados Quantitativos do Atendimento da Central de Atendimento Telefônico. A elaboração do termo de referência foi realizada durante o ano de 2022, e os dados do referido período não sofreram alterações significativas. Os dados solicitados serão disponibilizados em prazo hábil para o início da prestação dos serviços, após a assinatura do contrato.

**Pergunta 06:**

A instalação da operação pode ser realizada em qualquer estado brasileiro?

**Resposta:**

Conforme item 2 do Anexo I - Projeto Básico, não há restrição quanto à localização, devendo as instalações para prestação de serviços estarem "alocadas em endereço único, sendo a operação da CONTRATANTE instalada em ambiente concentrado (...)"

11.10.1. Caso a CONTRATADA opte por instalar a Central de Atendimento em um município diferente de Belo Horizonte ela deverá ser responsável por fazer o transbordo das ligações de Belo Horizonte até à Central, arcando com todos os custos necessários e sendo ainda responsável por fornecer um local em Belo Horizonte com os equipamentos necessários para receber os links de voz. " (grifo nosso)

**Pergunta 07:**

Qual o nome da atual contratada? Qual o valor do contrato atual?

**Resposta:**

A atual contratada é a AeC Centro de Contatos e o valor global do contrato em vigor é R\$39.156.030,13 conforme disponível em <https://prefeitura.pbh.gov.br/contratos/smpog-servico-continuo-2017-0018>. Ressalte-se que o contrato atual não contempla os mesmos itens desta licitação.

**Pergunta 08:**

Caso a contratada opte por instalar a Central de Atendimento no município de Belo Horizonte, a contratante arcará com todos os custos referentes aos links de voz E1 e telefonia. Está correto nosso entendimento?

**Resposta:**

Está correto o entendimento. Conforme item 11.10 do Anexo I - Projeto Básico, "Os links de voz E1 são de responsabilidade do CONTRATANTE e serão entregues em Belo Horizonte;

11.10.1. Caso a CONTRATADA opte por instalar a Central de Atendimento em um município diferente de Belo Horizonte ela deverá ser responsável por fazer o transbordo das ligações de Belo Horizonte até à Central, arcando com todos os custos necessários e sendo ainda responsável por fornecer um local em Belo Horizonte com os equipamentos necessários para receber os links de voz. " (grifo nosso).

**Pergunta 09:**

Referente ao item 13.10 do anexo I Projeto Básico, sobre a renúncia ao direito de executar pelo menos 75% do valor inicial, não nos ficou claro o entendimento do item. Pedimos que nos explique de uma outra forma, pois o item parece contraditório.

**Resposta:**

O item se refere à aceitação prévia pela Contratada da renúncia ao direito de executar no mínimo 75% do contrato, uma vez que inovações tecnológicas, bem como a ocorrência de fatos imprevisíveis podem repercutir nos quantitativos de atendimentos que serão demandados durante a execução do mesmo, nos termos do §1º c/c inc. II, §2º do art. 65 da Lei 8.666/93.

**Pergunta 10:**

Qual será o horário de funcionamento da Central de Atendimento?

**Resposta:**

O horário de funcionamento será definido de acordo com a necessidade do Contratante. Conforme item 3.4.1 do Anexo I - Projeto Básico: “O atendimento receptivo humano ao cidadão **poderá ser disponibilizado de segunda a domingo, no horário das 06:00 às 00:00, podendo, ainda, em casos definidos pela CONTRATANTE, ser disponibilizado 24** (vinte e quatro) **horas diárias**, 7 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais.” (grifo nosso).

Rogério Ferreira Cabral  
Pregoeiro  
Original Assinado