

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 ENLOBE, 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 4:

Pergunta 01:

Entendemos que o atendimento humano funcionará normalmente entre 06 horas e 00 horas, podendo ser adicionado postos na modalidade de 24 horas. Nosso entendimento está correto?

Resposta:

O entendimento está correto. 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:

Caso entendimento anterior esteja correto, existe uma estimativa de quando essa adição ocorrerá e uma porcentagem/quantidade de aumento, visto que deverá ser custos como adicional noturno e DSR, custos esses que afetam diretamente o valor proposto?

Resposta:

Não há estimativa para a disponibilização de atendimento 24 horas. Entretanto, para precificação, 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**” (grifo nosso).

Pergunta 03:

As Lics se referem a licenças de CRM?

Resposta:

Não. Conforme item 4.1.7.1. do Anexo I - Projeto Básico, "As LIC serão contabilizadas como licenças de uso do sistema de atendimento da plataforma CHAT a serem utilizadas por funcionários da CONTRATADA e/ou CONTRATANTE;"

Pergunta 04:

Caso positivo, as licenças serão fornecidas pela Contratante ou Contratada?

Resposta:

Conforme questionamento anterior, as LIC's não se referem a licenças de CRM.

Pergunta 05:

Qual o valor da alíquota de ISS em BH para este tipo de serviço?

Resposta:

As informações de alíquotas de ISS podem ser consultadas através do link <https://servicos.pbh.gov.br/servicos/i/639b3428b9b643419bad7646/5dc8470253fd6b5bbd99185f/servicos+issqn-correlacao-ctiss-cnae-e-tabela-de-aliquotas-do-issqn>

Pergunta 06:

Qual será o nível de serviço exigido para este atendimento?

Resposta:

Todos os indicadores de nível de serviço estão descritos no Anexo 04 - Determinação dos Indicadores de Nível de Serviço - INS Requeridos Contratualmente (SLA - Service Level Agreement).

Pergunta 07:

Entendemos que o Operadores Receptivos poderão realizar também o Atendimento Ativo, visto que será usado apenas quando solicitado pela Contratante. Nosso entendimento está correto?

Resposta:

Está correto o entendimento. Conforme o item 3.5 do Anexo I - Projeto Básico "O atendimento humano deverá estar preparado e devidamente qualificado para efetuar o atendimento receptivo e ativo em uma mesma posição de atendimento, obedecendo-se aos níveis de serviços estabelecidos neste documento."

Rogério Ferreira Cabral
Pregoeiro
Original Assinado