

## ESCLARECIMENTOS REFERENTES AO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2023

1. No item 3.6 consta a informação de que nos últimos 03 anos houveram aproximadamente 141.005 atendimentos, uma média de 47.000 por ano, porém nas Quantidades Estimadas do item 2.3 é dito que serão 130.000 atendimentos mensais. Questionamos se as informações estão corretas, porque entende-se que Administração está informando que entrará por mês quase mesma quantidade de atendimentos que tiveram na somatória de 03 anos, um aumento estrondoso. Nosso entendimento está correto? Caso não esteja, peço por gentileza, que nos informe o correto entendimento.

**RESPOSTA 01:** Os 141.005 atendimentos referem-se à quantidade de atendimentos realizados pelo SACP (Serviço de Atendimento ao Cliente PRODAM). Esta quantidade foi informada no referido item 3.6 do Termo de Referência para demonstrar o grande volume de atendimentos que um Call Center pode chegar a realizar atualmente. A contratação da solução pretendida, destina-se a atender demanda dos CLIENTES da CONTRATANTE e não do SCAP da CONTRATANTE, conforme descrito nos itens:

**Item 2.2.** A plataforma deve garantir que (...) destinados à Central de Atendimento demandados por nossos clientes, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

**Item 3.8.** Existem demandas em execução na solução pretendida, atendendo as necessidades da CONTRATANTE solicitadas pelos clientes Secretaria de Estado de Educação e Desporto – SEDUC e Secretaria Estadual de Saúde – SES. Outros clientes demonstraram interesse na solução, (...)

**Item 3.9.** A contratação pretendida do objeto e o atendimento das necessidades dos clientes que precisam desta solução, (...)

2. O que é uma Unidade de Serviço de Atendimento (USA)? Ao que se equivale?

**RESPOSTA 02:** 01 (uma) USA compreende 01 (um) atendimento, considerado a ação de contato do usuário com a central de atendimento multicanais, até a conclusão, independente dos meios ou canais utilizados na realização.

3. Conforme item 2.4, entendemos que o PRODAM pretende adquirir/comprar a Solução Tecnológica da empresa vencedora. Nosso entendimento está correto?

**RESPOSTA 03:** O referido item 2.4 e as palavras Adquirir e Comprar não constam no Termo de Referência.

## Item 2. OBJETO

2.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de CONTACT CENTER utilizando modelo OMNICHANNEL com plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento multisserviços para compor solução de Atendimento ao Público.

## Item 7. DESCRIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

### 7.1. Requisitos Gerais

7.1.1. A solução engloba a prestação de serviços operacionais de atendimento por meio de canais multimeios e serviços especializados, por demanda (...)

4. Caso seja realmente a compra, aonde está cotada a previsão de compra? Como será paga a Contratada?

**RESPOSTA 04:** Trata-se de contratação para prestação de serviço. Quanto ao pagamento consultar o Item 10 do Termo de Referência.

5. Caso não seja para comprar, pretende fazer licitação em período breve para adquirir tal tecnologia?

**RESPOSTA 05:** Licitação em andamento. Pregão Eletrônico 02/2023.

6. O item 12.3.2 Qualificação Técnica diz que se deve comprovar que é Fabricante ou Credenciado da Fabricante da Solução. Questionamos qual a justificativa para solicitar esta qualificação específica? (Geralmente tal item é solicitado para licitações de compra de tecnologia apenas).

**RESPOSTA 06:** item 12.3.5. O licitante deverá comprovar que é fabricante da Solução Ofertada, ou, caso não seja fabricante, deverá comprovar que é credenciada pelo

fabricante da Solução a **COMERCIALIZAR** as licenças e equipamentos, bem como a **PRESTAR OS SERVIÇOS** de implantação e suporte técnico da Solução Principal.

Em que pese a diversidade dos questionamentos formulados por vossa senhoria depende-se que a capacidade de atendimento está baseada na expertise da solução empregada para o serviço pretendido, tais como, capacidade de atendimento online simultâneos, número de pessoas por nível de atendimento, tempo de atendimento, canais de atendimento, entre outros.

Nesse entendimento, verifica-se que todas as respostas se encontram presentes no Termo de Referência, posto que são suficientes para que as propostas sejam apresentadas para sessão pública de lances dentro da completude esperada por uma empresa deste segmento de mercado.

7. Quantas pessoas trabalham no contrato atualmente?

**RESPOSTA 07:** Vide resposta 6.

8. Solicitamos que por gentileza, apresentem a volumetria/Forecast mês a mês dos atendimentos nos últimos 12 meses, e se possível o hora a hora.

**RESPOSTA 08:** Vide resposta 6.

**JOSÉ LINCOLN ALVES DE LUCENA**

Responsável Técnico

**THALES GOMES WANDERLEY**

Pregoeiro