

PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO
AUTARQUIA MUNICIPAL DE TURISMO GRAMADOTUR
Setor de Compras e Licitações
Pregão Eletrônico - Pregão Eletrônico 034/2021

Fornecedor	CPF/CNPJ	Data	Assunto	Situação	Questionamento
-	-	19/08/2021 - 14:14	Prezados Pregoeiro, boa tarde! Segue pedido de esclarecimento:	20/08/2021 - 17:24	<p>QUESTIONAMENTOS:</p> <p>1 - Qual a volumetria das ligações receptivas, ativas, e-mails e whatsapp (se houver) prevista por dia e mês?</p> <p>2 - Entendemos que os atendentes podem atuar de forma remota, está correto nosso entendimento?</p> <p>3 - Qual o prazo para disponibilizar as gravações dos atendimentos?</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>E-mail para contato: licitacao@qualirede.com.br</p>
<p>Resposta: Em contato com o setor solicitante, foi nos repassado as seguintes respostas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Espera-se, em média, 8.000 contatos para todo o período. - O atendimento deve ser efetuado na sede ou dependências pertencentes à empresa vencedora do certame. Não existe a necessidade de atendimento junto às dependências da Gramadotur nem mesmo do município de Gramado. - Geralmente são solicitados relatórios quinzenais com prazo de envio de até 5 dias após o fechamento da quinzena. 					
-	-	12/08/2021 - 10:03	Bom dia! Prezado senhor pregoeiro, segue pedido de esclarecimento:	12/08/2021 - 10:36	<p>1 - Os serviços poderão ser prestados em qualquer estado do território brasileiro?</p> <p>2 - Referente a PLANILHA ORÇAMENTÁRIA a coluna "quantidade" se refere a quantidade de operadores necessários para o atendimento ou ao volume de ligações diárias?</p> <p>4- O valor máximo estimado para a contratação são os valores disponíveis na planilha orçamentária?</p> <p>3 - Para complemento dos documentos de habilitação será necessário apresentar planilha detalhada de formação de preço ou apenas a planilha de proposta disponibilizada no Edital?</p> <p>Desde já agradeço a atenção!</p> <p>e-mail para contato: gecon@comunicacontactcenter.com.br</p>
<p>Resposta: 1 - Sim</p> <p>2 - Segue abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> -- Item 01: 41 diárias em que deverão ser disponibilizados 04 postos de atendimento, no horário de 10 às 20 horas; -- Item 02: 41 diárias em que deverão ser disponibilizados 01 supervisor, no horário de 10 às 20 horas; -- Item 03: 95 diárias em que deverão ser disponibilizados 04 postos de atendimento, no horário de 10 às 22 horas; -- Item 04: 95 diárias em que deverão ser disponibilizados 01 supervisor, no horário de 10 às 22 horas; -- Item 05: Custo de disponibilização de hardware e software para os postos de atendimentos durante todo o período de prestação dos serviços; -- Item 06: Custo relativo às atividades administrativas (relatórios, gravação de mensagens, treinamentos...); <p>3- A princípio, a proposta deverá ser apresentada conforme modelo de proposta (Anexo 02). Contudo, poderá a Administração exigir que o licitante vencedor apresente proposta detalhada de custos que garanta a exequibilidade de sua proposta, conforme previsto no instrumento convocatório.</p> <p>4- Trata-se do valor de referência cotado pela Administração Pública.</p>					