

## SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS

Em consulta ao setor solicitante sobre os questionamentos apresentados pela empresa SAÚDE SUPLEMENTAR SOLUÇÕES EM GESTÃO DE CONSULTORIA E TREINAMENTO LTDA, inscrita sobre o CNPJ n.º 10.981.905/0001-43, obteve-se como resposta o transcrito abaixo:

**a) Qual a média do número de pessoas atendidas em cada ano pela central de atendimento durante a edição do Natal Luz?**

R.: Na última edição, em razão da pandemia, referente a 36ª edição do Natal Luz de Gramado registrou uma demanda alta em atendimento através dos diferentes canais de atendimento: telefone fixo, whatsapp e e-mail. O volume registrado em ligações até 22/12/22 foram de 4.198 ligações.

**b) A prestação do serviço poderá ser realizado em qualquer estado do território brasileiro?**

R.: Sim, desde que atenda ao exigido no edital.

**c) Qual o volume de chamadas receptivas por dia e hora dos últimos contratos que possuem como objeto atendimentos pertinentes ao Natal Luz?**


R.: Em média 40 ligações por dia. Contudo, a expectativa para essa edição é que esse número seja pelo menos o dobro, tendo em vista que a cidade não terá restrições em virtude da Covid-19.

**d) Baseado nas últimas edições do Natal Luz, qual o tempo médio de atendimento e tempo de fila de espera?**

R.: Máximo de 1 minuto.

**e) A prestação do serviço poderá ser realizada no modelo home office?**

**R.:** Sim, desde que não comprometa o atendimento e a necessidade conforme projeto básico.

  
Kenia Jaeger  
Gerente de Eventos  
GRAMADOTUR  
Autarquia Municipal de Turismo

**Kenia da Cunha Jaeger**

**Gerente de Eventos**