

PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO
AUTARQUIA MUNICIPAL DE TURISMO GRAMADOTUR
Setor de Compras e Licitações
Pregão Eletrônico - Pregão Eletrônico 039/2023

Fornecedor	CPF/CNPJ	Data	Assunto	Situação	Arquivo
-	-	10/05/2023 - 10:29	Esclarecimentos	10/05/2023 - 10:29	

Questionamento: 1. O serviço pode ser prestado de qualquer localidade em âmbito nacional?
2. Existe um contrato atualmente? Se sim, quem é a prestadora e qual o valor do contrato?

Resposta: 1. O serviço pode ser prestado de qualquer localidade em âmbito nacional?
Sim, de acordo com o item 5.5.4 do edital, a equipe de trabalho deverá prestar os serviços no local base da empresa CONTRATADA, independentemente do local de atendimento da mesma.

2. Existe um contrato atualmente? Se sim, quem é a prestadora e qual o valor do contrato?
Não existe contrato vigente atualmente.

-	-	10/05/2023 - 10:25	Esclarecimentos	10/05/2023 - 10:25	
---	---	-----------------------	-----------------	--------------------	--

Questionamento: Boa tarde, Prezados.

1. O serviço poderá ser prestado de qualquer localidade em âmbito nacional?
2. Visto que a licitação ocorrerá no dia 15/05, questionamos como será possível o início dos atendimentos no dia 17/05/23?
3. No valor das diárias a administração calculou o horário de domingo com adicional?
4. Qual a média de atendimento dos últimos meses do objeto licitado?
5. Qual a volumetria do Webchat dos últimos 12 meses?
6. Qual o TMA das ligações ativas?
7. Qual o TMA das ligações receptivas?
8. Qual o TMA do WhatsApp?
9. Solicitamos o forecast de ligações receptivas, hora a hora, dia a dia e mês a mês referentes últimos 12 meses de serviço, para melhor dimensionamento e precificação.
10. Solicitamos o forecast de ligações ativas, hora a hora, dia a dia e mês a mês referentes últimos 12 meses de serviço, para melhor dimensionamento e precificação.
11. Solicitamos o forecast de WhatsApp, hora a hora, dia a dia e mês a mês referentes últimos 12 meses de serviço, para melhor dimensionamento e precificação.
12. Haverá expediente em feriados municipais e nacionais?
13. Se a resposta anterior for positiva, questionamos se foi calculado o valor adicional dos feriados no preço estimado do pregão.
14. Terá escala reduzida aos domingos?



(Handwritten signatures and initials)

Resposta: 1. O serviço poderá ser prestado de qualquer localidade em âmbito nacional?

Sim, de acordo com o item 5.5.4 do edital, a equipe de trabalho deverá prestar os serviços no local base da empresa CONTRATADA, independente do local de atendimento da mesma.

2. Visto que a licitação ocorrerá no dia 15/05, questionamos como será possível o início dos atendimentos no dia 17/05/23?

Caso não haja tempo hábil para início na data estipulada no projeto básico a data de início das atividades será postergada e as medidas cabíveis referentes às datas não utilizadas serão tomadas.

3. No valor das diárias a administração calculou o horário de domingo com adicional?

Os valores foram obtidos junto a fornecedores que cotaram de posse do projeto básico, bem como do valor atualizado do contrato de prestação desse serviço no ano anterior. Portanto, o valor já inclui todas as despesas necessárias para a prestação dos serviços.

4. Qual a média de atendimento dos últimos meses do objeto licitado?

Atendimentos de telefonia: 630.

Atendimento via whatsapp: 891

Atendimento dia e-mail: 342

Atendimento via chat: 584

**Média calculada de acordo com os números levantados nos meses de outubro, novembro, dezembro/2022 e janeiro/2023.

5. Qual a volumetria do Webchat dos últimos 12 meses?

Nos meses de vigência do evento para o qual o serviço foi contratado (outubro, novembro, dezembro/2022 e janeiro/2023) houve um total de 2.339 atendimentos via chat.

6. Qual o TMA das ligações ativas?

7. Qual o TMA das ligações receptivas?

Não há nos relatórios de atividades e distinção entre ligações ativas e receptivas, o tempo médio de atendimento é de 2min49s para ligações recebidas.

8. Qual o TMA do WhatsApp?

Não há informações de tempo média do atendimento para atendimentos via Whatsapp.

9. Solicitamos o forecast de ligações receptivas, hora a hora, dia a dia e mês a mês referentes últimos 12 meses de serviço, para melhor dimensionamento e precificação.

10. Solicitamos o forecast de ligações ativas, hora a hora, dia a dia e mês a mês referentes últimos 12 meses de serviço, para melhor dimensionamento e precificação.

Não há a distinção entre ligações ativas e receptivas, portanto os números referentes à ligações são conforme abaixo.

Os relatórios do último trabalho realizado contemplam os meses de realização que foram de outubro/2022 até janeiro/2023 e os números referentes à cada mês são:

Outubro/2022: 835

Novembro/2022: 1.032

Dezembro/2022: 529

Janeiro/2023 (somente 15 dias): 127

11. Solicitamos o forecast de WhatsApp, hora a hora, dia a dia e mês a mês referentes últimos 12 meses de serviço, para melhor dimensionamento e precificação.

Os relatórios do último trabalho realizado contemplam os meses de realização que foram de outubro/2022 até janeiro/2023 e os números referentes à cada mês são:

Outubro/2022: 875

Novembro/2022: 989

Dezembro/2022: 1.229

Janeiro/2023 (somente 15 dias): 474

12. Haverá expediente em feriados municipais e nacionais?

Sim, o atendimento é ininterrupto e a quantidade de diárias já está especificada no projeto básico incluindo feriados nacionais e municipais.

13. Se a resposta anterior for positiva, questionamos se foi calculado o valor adicional dos feriados no preço estimado do pregão.

Conforme já informado, os valores foram obtidos junto a fornecedores que cotaram de posse do projeto básico, já sabendo portanto da existência de feriados nas datas inclusas para o serviço. Portanto, o valor já inclui todas as despesas necessárias para a prestação dos serviços.

14. Terá escala reduzida aos domingos?

Conforme consta no item 5.5.2.1 do Projeto Básico os atendimentos devem acontecer de segunda a domingo de 11h às 19h.

- - 08/05/2023 - ESCLARECIMENTO 08/05/2023 - 15:48
10:21

Questionamento: Prezados, bom dia!

Em relação aos valores estimados, estes são para o contrato todo? Está bem abaixo do que temos visto como praticado no mercado.

Fico no aguardo.

Desde já, obrigada!

Resposta: Sim, os valores são para o contrato todo.

O valor de referência tomou como base os valores cotados pela Administração Pública junto a fornecedores e o valor da contratação realizada por esta Autarquia para o mesmo objeto no ano anterior, devidamente atualizado.

- - 04/05/2023 - Esclarecimento 08/05/2023 - 15:53
15:28

Questionamento: Para o chegarmos ao total de quantitativo de operadores dos postos de atendimento entendemos que o seja, 2x 227(Todos de dias trabalhados) + 87 (Dias trabalhados com mais um posto de atendimento. Nosso entendimento está correto?

O valor de referência para o Supervisor por dia trabalhado esta inferior ao dos postos de atendimento, porém salário de um supervisor de Call Center é cerca de 30% superior ao do operadores dos posto de atendimento. Porém no valor de referencia o supervisor está com um salário 30% inferior ao do operador dos postos de trabalho. Sendo assim questionamos. O valor de referência para supervisor está correto?

Resposta: 1. Para chegarmos ao total de quantitativo de operadores dos postos de atendimento entendemos que o seja, 2x 227(Todos de dias trabalhados) + 87 (Dias trabalhados com mais um posto de atendimento. Nosso entendimento está correto?

R. Sim. Os dias e horários discriminados no Projeto Básico, Item 5.5, são a nossa demanda.

2. O valor de referência para o Supervisor por dia trabalhado esta inferior ao dos postos de atendimento, porém o salário de um supervisor de Call Center é cerca de 30% superior ao dos operadores dos postos de atendimento. Porém no valor de referência o supervisor está com um salário 30% inferior ao do operador dos postos de trabalho. Sendo assim questionamos o valor de referência para supervisor está correto?

R. Sim. O valor está de acordo com a pesquisa de mercado realizada pelo setor de compras, utilizando-se também como parâmetro uma atualização de valores, referente ao mesmo objeto do certame, do ano anterior (Pregão Eletrônico 076/2022), onde o supervisor recebeu valor inferior aos postos de atendimento.

