

Fwd: SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS - JUSTIFICATIVA - PREGÃO ELETRÔNICO N. 0004/2022 - DETRAN.

De : Licitacao SAD <licitacao@sad.ms.gov.br>

sex., 12 de abr. de 2024 07:25

Assunto : Fwd: SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS - JUSTIFICATIVA - PREGÃO ELETRÔNICO N. 0004/2022 - DETRAN. 2 anexos**Para :** pregao02 <pregao02@sad.ms.gov.br>**Cc :** COFEX <cofex@sad.ms.gov.br>

De: "licitacoes" <licitacoes@itscs.com.br>**Para:** "licitacao" <licitacao@sad.ms.gov.br>**Enviadas:** Quinta-feira, 11 de abril de 2024 17:14:13**Assunto:** SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS - JUSTIFICATIVA - PREGÃO ELETRÔNICO N. 0004/2022 - DETRAN.

Boa tarde, prezados!

PREGÃO ELETRÔNICO N. 0004/2022 – DETRAN
Processo Administrativo nº 31/019.805/2022

Esta empresa tem ciência de que os esclarecimentos devem ser apresentados pelo portal de compras siga MS.

Ocorre que ao tentar realizar o procedimento indicado pelo edital, chegamos num impasse, pois a aba de esclarecimentos e impugnações encontra-se não habilitada. Em ligação com a Ana do setor de licitações, pelo número (67) 3318-1444, fui indicado a ligar para o suporte, pelo número (67) 3303-2730. O suporte me informou que a impossibilidade de apresentar esclarecimentos e também apresentar proposta seria devido esta empresa estar com o cadastro vencido, e me indicou o contato para o setor de cadastros, número (67) 3318-1323, o qual contatamos a Maria, e após externado o ocorrido, mencionou não ser possível, pois seguindo a nova lei, mesmo estando vencido deveria ser possível a apresentação tanto de esclarecimentos quanto de proposta. Encaminhamos então nossos esclarecimentos neste e-mail, visto a impossibilidade citada acima, nos reservando o direito de encaminhar no dia de amanhã (12/04) mais esclarecimentos que surgirem, visto entendermos ser o 3º dia útil antes do dia do certame e não ser estipulado data final.

Atenciosamente,

LICITAÇÕES

✉ licitacoes@itscs.com.br

📱 [@itscs.com.br](https://www.itscs.com.br)

📍 R. Mansur Elias, 50 - Centro - Santo Amaro da Imperatriz - SC

ITSCS.COM.BR ☎ **+55 48 3245-2400**



ESCLARECIMENTOS DETRAN.docx

16 KB

ESCLARECIMENTOS DETRAN

1. O item 2.2.2.1. cita quais os horários que as supervisoras e as atendentes presenciais selecionadas a critério da contratante irão desempenhar.
Dessa forma questionamos. As atendentes “presenciais” serão designadas pela contratante dentre os funcionários qualificados pela contratada?
2. Questionamos se a contratada poderá dimensionar a carga horaria e escala dos tele atendentes visto que por lei os mesmos só podem executar seis horas de trabalho e o edital exige oito horas de atendimento ininterruptos.
3. Qual horário de atendimento a contrata deverá levar em conta para dimensionar sua equipe, sendo as informações de horários do edital divergente entre itens.
4. As oito horas de atendimento ininterruptas citadas no termo editalício são integrantes de uma escala de trabalho compreendida em mais tempo de execução diária, ou são apenas essas oito horas de atendimento ininterrupto por dia?
5. De qual forma seria dimensionada a equipe para cumprir as oito horas de atendimento ininterruptos?
6. A contratada deverá fornecer desde infraestrutura, tecnologia, equipamentos e funcionários para a perfeita execução do objeto. Nosso entendimento está correto?
7. O item 3.2.4.1. indica que os custos com ligações ativas e receptivas serão de responsabilidade do DETRAN/MS. Nosso entendimento está correto?
8. A uma atual prestadora? Se sim, qual?
9. Os serviços prestados serão receptivos e ativos. Nosso entendimento está correto?
10. No item 3.2.7.1.4. fala que “chamadas específicas” serão encaminhadas para os ramais internos do DETRAN, esse caso ocorreria em situações que solucionar a questão do cliente esteja além das capacidades e conhecimentos que o tele atendente do Contact center possui?
11. Conforme o disposto no item no item 3.2.7.1.4 esse encaminhamento ocorreria em quais situações, seria nos atendimentos que a contratada não conseguiu realizar?
12. O item 3.2.16.5. informa que a contratada deverá atuar conforme horários do plano de ocupação das posições de atendimento definido pelo DETRAN/MS. Questionamos quais seriam esses horários dispostos no plano de ocupação.
13. A remuneração dos atendentes será proporcional a carga horária desempenhada pelo mesmo?
14. Tendo em vista o exigido de oito horas ininterruptas de atendimento, entendemos que a contratada poderá dimensionar a quantidade de funcionários por período e sua carga horaria, exceto das supervisoras e atendentes presenciais que já possuem seus períodos definidos. Nosso entendimento está correto?
15. Os operadores realizarão o serviço de telemarketing ativo, citado no item 3.2.18.1.?
16. Há um intervalo de tempo ideal no qual deverão ser aplicadas as reciclagens?
17. Questionamos qual informação deverá ser seguida, a de que serão seguidas oito horas ininterruptas de atendimento, ou onze (11) conforme a carga horaria de 07h00 às 18h00, ou ainda das 08:00 às 20:00 como informado no quadro do item 3.7.1.1.11.?
18. Tendo em vista o item 3.7.1.1.12. que apresenta um quadro sobre as penalidades e descreve que o atendimento de 93% das ligações deve ser atendido em até 60 segundos, solicitamos que o índice referido seja revisto, levando em consideração que o usual do mesmo está em torno de geralmente 80% das ligações em até 60 segundos.
19. Entendemos que não há a necessidade de a contratada fornecer uniformes, visto que o mesmo não foi citado no edital e anexos. Nosso entendimento está correto?

20. Qual o quantitativo total de horas nos quais os serviços serão executados?
21. Fica facultado a contratado qual CCT utilizar, desde que seja referente ao estado do Mato Grosso do Sul?