



Senhora Pregoeira,

Em resposta ao pedido de esclarecimento, referente ao processo 31/019.805/2022, edital 004/2023 da Empresa ITS Customer Service, esclarecemos:

Pergunta 1 – Qual a escala utilizada nesta operação atualmente, horários de entrada e saída e quantitativo em cada período? Os colaboradores trabalham em escala de 6 horas ou 7h12m por dia atualmente?

Resposta 1 – Atualmente os colaboradores trabalham em escala de 6h com as pausas previstas em lei. O atendimento hoje é realizado das 7h00 às 18h00 com escalas de 6h para as atendentes.

Pergunta 2 – A quantidade de pessoas constante no item 2.2.2 é obrigatória ou apenas sugestiva? Questionamos na possibilidade de haver diminuições.

Resposta 2 – As quantidades são as descritas no subitem 3.2.17 – Quantidade de Operadores de atendimento, Analistas de qualidade e supervisores do anexo I “A” do Termo de Referência, e conforme determina o subitem 3.2.17.1., deve ser obedecida a quantidade discriminada.

Pergunta 3 - Entendemos que a Plataforma de Comunicação Multisserviços IP, Contact Center poderá ser instalada em nuvem. Nosso entendimento está correto?

Resposta 3 – Conforme especificado no item 3.2.2 do Termo de Referência, todos os serviços contratados devem ser realizados exclusivamente nas instalações físicas da CONTRATADA localizadas no município de Campo Grande – MS. Isso inclui a necessidade de que a Plataforma de Comunicação Multisserviços IP, Contact Center, esteja instalada em ambiente físico próprio da CONTRATADA dentro da região determinada. Além disso, conforme o item 3.2.4.5, os equipamentos utilizados, incluindo a plataforma de comunicação, devem possuir certificado de homologação pela ANATEL. Portanto, a instalação da plataforma em ambiente de nuvem não estaria em conformidade com as exigências do Termo de Referência, que demanda a instalação física dos recursos tecnológicos.



Pergunta 4 - O pagamento à empresa Contratada pela prestação dos serviços será feito por valor mensal fixo irrevogável ou será por posto?

Resposta 4 – De acordo com o Anexo IV do Termo de Referência mencionado no edital, o regime de execução da contratação dos serviços de Contact Center para o DETRAN-MS é definido como empreitada por preço global. Portanto, o pagamento à empresa contratada pela prestação dos serviços será feito com base em um valor mensal fixo, irrevogável, conforme estipulado para o período contratual. Este arranjo financeiro significa que a remuneração não será baseada no número de postos de atendimento ou quantidade de serviço fornecido, mas sim em um valor acordado que cobre todos os custos e serviços descritos no contrato.

Pergunta 5 - Qual a diferença entre os operadores receptivo da Central de Atendimento e os Operadores PABX?

Resposta 5 – O receptivo Central de Atendimento é para atendimento direto ao cliente. No PABX é atendimento de ligações da sede do DETRAN onde a atividade contempla no redirecionamento para os ramais internos do órgão.

Pergunta 6 - O item 2.2.2.1. menciona sobre um atendimento presencial, mas o mesmo não é detalhado em nenhum momento. Como esse atendimento funcionará? A contratada será remunerada por este atendimento presencial?

Resposta 6 – trata da atividade da equipe, não podendo os supervisores e selecionados trabalharem remoto.

Pergunta 7 - Podemos entender que o atendimento presencial está relacionado no quadro de quantitativos de pessoas informado no item 2.2.2?

Resposta 7 – Sim, seu entendimento está correto. Conforme indicado no item 2.2.2 do Termo de Referência, o quadro de quantitativos de pessoal, que inclui operadores de atendimento, analistas técnicos de qualidade e supervisores, foi estabelecido com base nas necessidades gerais de atendimento, incluindo o atendimento presencial. É importante notar que, conforme o item 3.2.2 do Termo de Referência, todos os serviços contratados, incluindo o atendimento presencial, devem ser realizados exclusivamente nas instalações da CONTRATADA localizadas no município de Campo Grande – MS. Isso implica que os atendentes não poderão trabalhar remotamente e devem estar



fisicamente presentes nas instalações designadas para cumprir suas funções. Isto é evidenciado pela disposição de turnos específicos para atendentes selecionados a critério da contratada, que podem operar em turnos divididos entre períodos matutinos e vespertinos, respeitando os horários de almoço e demais períodos conforme a legislação vigente. Portanto, a estrutura de pessoal contempla a capacidade de atendimento tanto telefônico quanto presencial, conforme as necessidades operacionais do DETRAN-MS.

Pergunta 8 – Entendemos que visto os custos com ligações ativas e receptivas serão responsabilidade da contratante, os custos com e-mails também serão de sua responsabilidade. Nosso entendimento está correto?

Resposta 8 – A caixa de email será fornecida pelo contratante, demais custos referentes à prestação do serviço será do contratado.

Campo Grande – MS, 15 de abril de 2024.


Robson Roberto Duarte Alencar


Diretor de Tecnologia da Informação, Comunicação e Inovação
DETRAN-MS

EM BRANCO

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

De : Pregao02 SAD <pregao02@sad.ms.gov.br>

qui., 02 de mai. de 2024 14:07

Assunto : Re: RES: SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS - JUSTIFICATIVA
- PREGÃO ELETRÔNICO N. 0004/2022 - DETRAN. 5 anexos**Para :** licitacoes <licitacoes@itscs.com.br>

Prezados boa tarde,

Segue em anexo a última resposta ao pedido de esclarecimento da empresa ITS CUSTOMER SERVICE.

Atenciosamente,
Equipe de Pregão 02

De: "licitacoes" <licitacoes@itscs.com.br>**Para:** "Pregao02 SAD" <pregao02@sad.ms.gov.br>, "Licitacao" <licitacao@sad.ms.gov.br>**Cc:** "licitacoes" <licitacoes@itscs.com.br>**Enviadas:** Sexta-feira, 12 de abril de 2024 17:09:13**Assunto:** RES: SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS - JUSTIFICATIVA - PREGÃO ELETRÔNICO N. 0004/2022 - DETRAN.

Boa tarde!

Seguem em anexos os últimos esclarecimentos desta empresa referentes ao pregão eletrônico 0004/2022 do DETRAN-MS.

Atenciosamente,



De: licitacoes <licitacoes@itscs.com.br>**Enviada em:** sexta-feira, 12 de abril de 2024 15:11**Para:** 'Pregao02 SAD' <pregao02@sad.ms.gov.br>; licitacao@sad.ms.gov.br**Cc:** licitacoes@itscs.com.br**Assunto:** RES: SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS - JUSTIFICATIVA - PREGÃO ELETRÔNICO N. 0004/2022 - DETRAN.

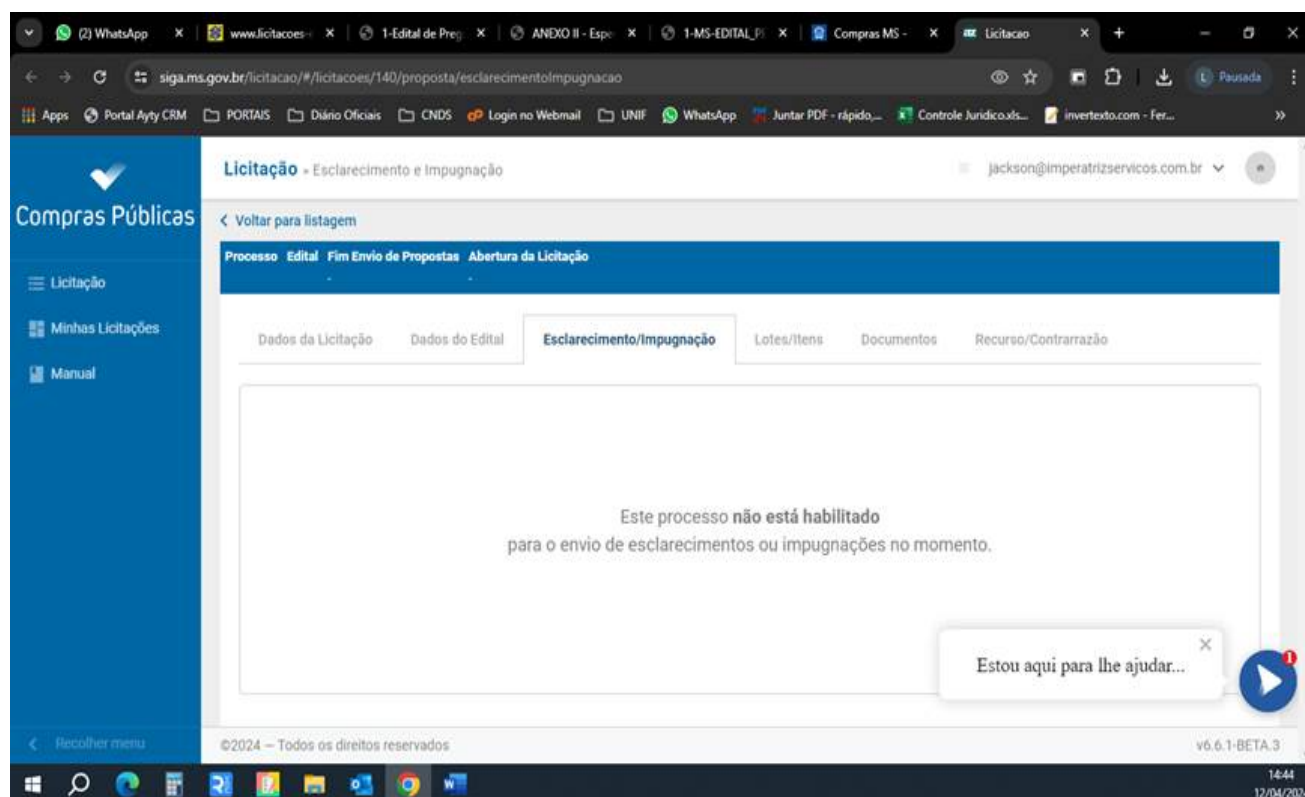
Boa tarde!

Conforme recente telefonema, esta empresa não conseguiu prestar esclarecimentos por meio do portal conforme indica o Edital, bem como não conseguiu apresentar resposta.

Em contato com o Suporte do SIGA MS, fomos informados de que a licitação não se encontra publicada no portal e está em análise de publicação. Abrimos um chamado, cujo número é 31535, aonde nos foi informado o status da licitação.

Aguardamos instruções de o que a empresa deverá fazer para participar da licitação.

O print abaixo mostra como a licitação se encontra do lado do licitante.



Atenciosamente,



De: Pregao02 SAD <pregao02@sad.ms.gov.br>

Enviada em: sexta-feira, 12 de abril de 2024 10:25

Para: licitacoes@itscs.com.br

Cc: licitacao@sad.ms.gov.br

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

Prioridade: Alta

Srs. Bom dia,

Recebemos o e-mail do dia 11/04/2024 (abaixo) e informamos que o Pedido de Esclarecimento anexado foi encaminhado para conhecimento e resposta para o Órgão requisitante DETRAN/MS, nos termos previstos no subitem 6.1 do Edital.

At.te,

Ana G. Prado
Pregoeira - COFEX/SUOC/SEL

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

Para: "Pregao02 SAD" <pregao02@sad.ms.gov.br>

Cc: "COFEX" <cofex@sad.ms.gov.br>

Enviadas: Sexta-feira, 12 de abril de 2024 7:25:01

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

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 empasse, 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,



 **Resposta ao pedido de esclarecimento ITS Customer 2.pdf**
2 MB
