

RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO DA EMPRESA ITS COSTUMER SERVICE

Em atendimento à solicitação de esclarecimentos dos quesitos apresentados pela empresa ITS COSTUMER SERVICE, em relação ao Pregão Eletrônico 004/2022 da ADAPS - Agência para o Desenvolvimento da Atenção Primária à Saúde, informo, em correspondência lógica à numeração de cada quesito, o seguinte:

1. Entendemos que o serviço poderá ser prestado de qualquer estado brasileiro. Nosso entendimento está correto?

Resposta: Sim, o entendimento está correto. Não há localização delimitada para a prestação dos serviços, sendo assim podem ser prestados de qualquer localidade.

2. Entendemos que não será necessário o fornecimento de uniformes, visto que o serviço será nas dependências da empresa Contratada. Nosso entendimento está correto?

Resposta: Sim, o entendimento está correto.

3. Ao analisar o edital e seus anexos, não encontramos informação que nos permita dimensionar o quantitativo que será necessário, visto isso peço por gentileza que nos forneça qual a quantidade de mão de obra necessária e que também nos forneça um forecast de ligações. Do contrário é impossível dimensionar e ajustar um valor.

Resposta: Para atendimento desse quesito, encaminho em anexo o Relatório de Ligações da ADAPS, consolidado dos meses de abril, maio e junho. Além disso, para subsidiar a cotação das empresas que apresentaram proposta de preços, foi divulgado o seguinte dimensionamento de quantidade mensal:

Ativo Telefônico (Para realização de Pesquisas) Pode ser eletrônico (Atendente virtual, bot, gravação) ou humano	Expectativa de 3 pesquisas mensais
Passivo Telefônico	10 mil ligações (em grande maioria de 3 a 8 minutos, com exceções que podem chegar a 30m, com média de 300 e picos de 1000 ligações diárias)
Receptivo de correspondência eletrônica	10 mil e-mails
Ativo e receptivo de sistemas (Para respostas aos candidatos ingressantes ou gestores) Pode ser eletrônico (Atendente	1500 conversas

virtual, chatbot, com transbordo para humano)	
---	--

Em complemento, cabe ressaltar que em períodos excepcionais, tem-se a expectativa de picos de atendimento, que podem ser mobilizado previamente a dias de convocação e respectivas fases posteriores, publicação de novas informações ou editais.

4. O serviço é prestado atualmente? Se sim, quem é a prestadora e qual o valor do contrato?

Essa é a primeira contratação referente a esse serviço. Por essa razão, a resposta é que o serviço não é prestado atualmente nem foi prestado anteriormente.

5. No portal de compras aparece a palavra simulação como demonstrado no print abaixo. Qual o motivo da situação?

A licitação foi cadastrada no ambiente de simulação, por esse motivo e em razão da necessidade de acrescentar algumas informações nos anexos do Edital, será necessário o cancelamento do pregão nº 4/2022, para a realização de ajustes. Após isso, o pregão será republicado com nova data, em data oportuna.

ISRAEL SILVA DE MORAES

PREGOEIRO