

**RESPOSTAS AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO DA EMPRESA
HUMANPOWER TECNOLOGIA PARA GESTÃO EMPRESARIAL LTDA –
PREGÃO 005/2022**

Em atendimento à solicitação de esclarecimentos dos quesitos apresentados pela empresa **Humanpower Tecnologia para Gestão Empresarial Ltda**, em relação ao Pregão Eletrônico 005/2022 da ADAPS - Agência para o Desenvolvimento da Atenção Primária à Saúde, informo, em correspondência lógica à numeração de cada quesito, o seguinte:

1. **No item "5. PESQUISA DE PREÇO", é informado o TMA do atendimento passivo telefônico, entretanto não é informado o TMA do para ativo telefônico e para o atendimento de e-mails, com isso questiona-se:**

a) Qual o tempo médio de atendimento que deve ser considerado, para o dimensionamento dos recursos para o atendimento Receptivo de correspondência eletrônica?

RESPOSTA: Não há empresa responsável atualmente pelo Contact Center, sendo que o relatório de ligações recebidas, que possam subsidiar essa análise se encontra disposto no Anexo 8 do Edital.

b) Qual o tempo médio de atendimento que deve ser considerado, para o dimensionamento dos recursos para o atendimento Ativo eletrônico (para realização de pesquisas)?

RESPOSTA: Não há empresa responsável atualmente pelo Contact Center, sendo que o relatório de ligações recebidas, que possam subsidiar essa análise se encontra disposto no Anexo 8 do Edital.

A quantidade de horas dedicadas deve ser apresentada pela própria empresa a partir do dimensionamento da sua força de trabalho e capacidade de

atendimento, uma vez que o serviço será prestado no âmbito de gestão da contratada.

2 - Os custos referentes a minutagem de telefonia serão de responsabilidade da CONTRATANTE ou da CONTRATADA?

RESPOSTA: Conforme discriminado no item III da Declaração de Conhecimento das Condições do Certame, o qual segue transcrito:

III) Nos valores constantes da proposta estão incluídos todos os custos diretos e indiretos envolvidos na execução dos serviços tais como mão-de-obra, fiscalização, seguros, impostos, taxas, tributos, incidências fiscais e contribuições de qualquer natureza ou espécie, trabalhistas, previdenciárias, salários, despesas operacionais, demais encargos indispensáveis ao perfeito cumprimento das obrigações decorrentes sobre a execução do objeto.

3 - Atualmente existe contrato vigente? Se sim, quantos atendentes possui este contrato?

RESPOSTA: 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.

Feitos os esclarecimentos, encaminha-se à empresa DRUMMOND para ciência.

Atenciosamente,

ISRAEL SILVA DE MORAES

Pregoeiro