



Prefeitura de Joinville

PEDIDO DE ESCLARECIMENTO SEI - IPREVILLE.GAB/IPREVILLE.UAD/IPREVILLE.UAD.ALC

Nota de Esclarecimento 002

Resposta ao pedido de esclarecimento do Pregão Eletrônico nº 003/2022, para contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados em implantação, gerenciamento e operacionalização de uma central de relacionamento aos clientes - *Call Center* - com solução completa para atendimento telefônico e atendimento *on-line*, ativo e receptivo, na forma humana e eletrônica, disponibilizando recursos humanos, treinamento, software e equipamentos necessários à prestação dos serviços.

Informo que para responder os questionamentos apresentados pela Empresa SEI (0015766548) foi solicitado informações técnicas para poder sanar as dúvidas do fornecedor interessado em participar do processo licitatório, através do Memorando SEI (0015775885), que foi respondido em 06/02/2023 Memorando SEI (0015800650).

Questionamento 01

Caso possuam, podem enviar as curvas históricas de volume e Tempo Médio de Atendimento (TMA) dos últimos 6 (seis) meses?

Resposta: Como o Instituto está realizando esse tipo de contratação pela primeira vez esta contratação, não temos dados históricos para compor essa informação.

Questionamento 02

Possuem alguma meta de SLA de Nível de Serviço que desejam seguir para o dimensionamento? Se tiverem uma meta, ela deve ser apurada mensalmente ou diariamente?

Resposta: Não estabelecemos meta de SLA de Nível de Serviço.

Questionamento 03

Podem informar o TMA que desejam seguir para dimensionarmos as quantidades de PA's e HC's necessários para a operação?

Resposta: 05 minutos.

Questionamento 04

Para alcance das 300 horas ano devemos contabilizar apenas o tempo produtivo do operador (tempo logado - pausas) ou todo o tempo logado?

Resposta: Tempo logado e pausas legais.

Atenciosamente,

Josiane Pereira Machado Groff
Pregoeira



Documento assinado eletronicamente por **Josiane Pereira Machado Groff**, **Servidor(a) Público(a)**, em 06/02/2023, às 15:27, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://portalsei.joinville.sc.gov.br/> informando o código verificador **0015776224** e o código CRC **7F9437CE**.

Praça Jardim Nereu Ramos, 372 - Bairro Centro - CEP 89200-000 - Joinville - SC - www.joinville.sc.gov.br

22.0.417288-4

0015776224v6