Porto Alegre, RS, 19/07/2022

Esclarecimento 03 do Pregão Eletrônico 0023/2022 Alterado - SULIC/CORSAN

1) Página 12, Edital, Cláusula 13 - da Aceitabilidade e Julgamento das Propostas:
" 13.2.8.1. PLANILHA DE ORÇAMENTO BÁSICO - POB (conforme o modelo anexo a este edital), devidamente preenchida com preços expressos em moeda corrente nacional com duas casas decimais após a vírgula, respeitando os valores máximos constantes no DEMONSTRATIVO DA COMPOSIÇÃO DO CUSTO UNITÁRIO (anexo a este edital);"
Na Resolução nº 547, de 22 de outubro de 2010 da Anatel, no seu item 5.17, determina que as tarifas de habilitação, assinatura e mudança de endereço são expressas em reais, com 2 (duas) casas decimais. As demais tarifas são expressas em reais, com 5 (cinco) casas decimais.
Solicitamos que seja permitido a utilização de até 5 (cinco) casas decimais nos valores referentes às tarifas, mantendo os valores mensais e globais com 2 (duas) casas decimais.
Resposta: Visto que a resolução citada foi revogada pela Resolução nº 752, de 22 de junho de 2022, cabe a CONTRATANTE definir. Mantida as condições do Edital.

2) Página 53, Termo de Referência, Cláusula 05 - Disposições Gerais:
" 5.11. A CONTRATADA deve possuir a funcionalidade de URA (Unidade de Resposta Audível), com mensagem definida pela CONTRATANTE, em caso de utilização total dos canais, sendo aplicada sem cobrança adicional."
Entendemos que para as chamadas atendidas pela URA serão aplicadas as mesmas tarifas das chamadas atendidas pelas posições de atendimento, pois serão utilizados recursos como equipamentos, configurações (árvore de atendimento), mão de obra, suporte, manutenção, custos de interconexão com as demais operadoras do STFC, etc., para disponibilizar este serviço.
Nosso entendimento está correto?
Resposta: No nosso entendimento não há cobrança a ser imputada a CONTRATANTE. Devido a quantidade não ser considerável, deve ser diluído no valor dos itens.

Caso as chamadas encaminhadas para a URA não possam ser cobradas, solicitamos maiores informações da estrutura de atendimento e perfil do tráfego.
O encaminhamento para a URA e completamento destas chamadas implica em custos de interconexão com as demais operadoras do STFC, que precisam ser mensurados, como forma de permitir aos licitantes a correta formação do seu preço.
Assim, solicitamos informar:

- Quantidade de posições de atendimento no decorrer de 24 horas, no HMM , em dias úteis finais de semana e feriados;

Resposta: Não há numero fixo, sendo ajustado conforme a necessidade do contrato de operação do contact center em vigor, onde é definido limite permitindo do tempo médio de espera e de atendimento.

- Tempo médio de duração das chamadas atendidas nas posições de atendimento;

Resposta: atualmente o TMA(Tempo Médio de Atendimento) gira em torno de 06min39seg em média TME(Tempo Médio de Espera) 45Seg.

- Média mensal histórica de chamadas encaminhadas para a URA e o tempo médio de duração.

Resposta: A URA utilizada hoje é apenas em caso de uso de todos os canais disponíveis e é implementado pela própria operadora, não havendo cobrança sobre os serviços pela

Porto Alegre, RS, 19/07/2022

CONTRATADA. Ainda informamos que não há registro da quantidade de chamadas encaminhadas para a URA, e o tempo de duração da chamada da URA é o tempo da mensagem que informa todos os canais ocupados ligue mais tarde ou similar acordado com a CONTRATANTE.

3) Página 54, Termo de Referência, Cláusula 05 - Disposições Gerais:
" 5.12. A CONTRATADA deve realizar envio com periodicidade mensal de relatórios, em até 10 (dez) corridos, em meio digital (e-mail) no formato Microsoft Excel (tipo CSV ou XLSX) com quantidade de minutos utilizados por período mensal, separados por item em contrato, realizado pela CONTRATANTE, devendo envio a qualquer tempo conforme solicitação da mesma."
Entendemos que o atendimento a este item pode ser realizado através da disponibilização de acesso com login e senha ao Contratante, para que o mesmo acesse os relatórios a qualquer tempo, conforme sua necessidade.
Nosso entendimento está correto?
Resposta: Sendo o acesso liberado e a extração do referido relatório consolidado no prazo solicitado, contendo a quantidade de minutos por cada item em formato adequado sem a necessidade de retrabalho ou refinamento, contendo todo o consumo mensal em minutos e com possibilidade de extração em formato legível, pode ser assim disponibilizado, contudo a pedido da CONTRATANTE pode ser solicitado envio de relatório completo a qualquer tempo mesmo com o acesso liberado.

4) Página 48, Termo de Referência, Cláusula 01 - Especificações Técnicas (...):
" 1.4. Tabela estimativa de consumo mensal (base para formatação das propostas).

Especificação dos serviços e chamadas:	Quantidade mensal
1 – Assinatura mensal dos entroncamentos E1 SIP	6
2 - Minutos de ligações locais, fixo - fixo	250.000
3 - Minutos de ligações locais, fixo - móvel (VC1)	1.820.000
4 – Minutos de ligações fixo – fixo dentro do RS	275.000
5 - Minutos de ligações fixo - móvel dentro do RS - (VC2)	460.000

Entendemos que o tráfego mensal apresentado acima se refere somente a ligações receptivas.
Nosso entendimento está correto?
Resposta: Sim estimativa é para ligações Receptivas, contudo meramente para fins de formação de preços, sem a garantia de faturamento ou uso do total previsto, sendo ainda possível a utilização de linha Ativa caso solicitado pela contratante.

5) Página 32, Minuta do Termo de Contrato, Cláusula Nona - Antecipação do Pagamento:
" 9.1. As antecipações de pagamento em relação à data de vencimento, respeitada a ordem cronológica para cada fonte de recurso, terão um desconto por dia de antecipação sobre o valor do pagamento com base na variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA."
Como se trata de um preço unitário fixo, já estabelecido em contrato, para prestação do serviço, não temos a possibilidade de aplicar desconto em caso de pagamento antecipado. Entendemos que esta citação na cláusula acima não cabe para os objetos contidos no Edital.
Nosso entendimento está correto?

Porto Alegre, RS, 19/07/2022

Resposta: Trata-se de cláusula contratual disposta em minuta de contrato padrão, previamente analisada e aprovada pelo Departamento Jurídico da Companhia, restando assim mantida a disposição contida no edital do certame.