

A empresa ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA, portadora do CNPJ: 18.502.465/0001-06, sediada na Trav. Francisco Leonardo Truda, nº 40 em Porto Alegre/RS, com interesse em participar da licitação supracitada, vem através desta solicitar os esclarecimentos a seguir:

TODAS AS REFERÊNCIAS (ITENS) UTILIZADAS SÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

1 – De quem será a responsabilidade do pagamento das despesas de telefonia, SMS e whats?

Resposta:

- **Telefonia:** Os custos referentes a conta de telefonia receptiva (0800 039 1517 ou outro a ser ofertado pela Ceturb/ES) serão de responsabilidade da Ceturb/ES. (Item 6.4.1)
- **SMS:** A CONTRATADA deverá incluir no preço do contrato o envio de até 300 SMS/mês (item 16.2). Excedentes a 300 SMS/mês terão custos adicionais que serão pagos pela Ceturb/ES (itens 16.2.1).
- **WhatsApp:** O edital faz menção ao serviço de whatsapp em dois itens:
Item 2- quando informa o objeto de contratação e;
Item 5.8- quando descreve o atendimento multimídia e traz a informação que poderá ser solicitado à CONTRATADA. Portanto a exemplo do chat, o whatsapp é uma opção que poderá ser utilizado.

O Termo de Referência não traz especificações de como será utilizado nem volumes de utilização de modo a permitir que o proponente faça cálculos do custo do serviço e insira no seu orçamento. Como o whatsapp está mencionado no Termo de Referência a CONTRATADA deverá estar apta oferecer o serviço caso a Ceturb/ES opte por utiliza-lo, e havendo custos que impacte o contrato está previsto no item 5.8.1 acordo entre a Ceturb/ES e a CONTRATADA para sua utilização (repactuação).

2 – Haverá disparos de SMS? Qual volume estimado por mês?

Resposta: O volume estimado por mês é de 300 mensagens e deverá estar inclusa no preço ofertado (itens 16.2)

3 – A partir de qual momento a CONTRATADA terá direito aos remunerados?

Como não foi informado a que remunerados, entendemos ser esta pergunta continuidade da anterior.

Resposta: Quando forem enviados acima de trezentos SMS/mês, desde que não haja excedentes. (SMS não utilizados).

Por exemplo:

- No mês janeiro estavam disponibilizados 300 SMS e foram utilizados 100 SMS. Portanto ficaram 200 SMS excedentes (sem utilização) para o mês seguinte.
- No mês de fevereiro: estavam disponibilizados 300 SMS referente ao mês de fevereiro e 200 SMS do mês anterior que não foram utilizados, o que totaliza 500 SMS a serem utilizados pela Ceturb/ES sem pagamento de valores adicionais, e assim sucessivamente.

Outro exemplo: Se durante um período de três meses não for utilizado nenhum SMS haverá um total de 900 SMS que poderá ser utilizado de acordo com a necessidade da Ceturb/ES sem pagamento de valores adicionais, pois já estão inclusos no valor pago mensalmente pela Ceturb a CONTRATADA. Porém se do total de 900 SMS for utilizado 01 SMS ficará 899 SMS acumulado para o mês seguinte, mas se forem utilizados 1.000 SMS haverá um excedente de 100 SMS que a Ceturb/ES deverá pagar a CONTRATADA.

Portanto, todo mês deverá estar disponibilizados 300 SMS para uso, que se não utilizados ou forem utilizados em parte, deverão ser somados a outros SMS nos meses seguintes, formado uma espécie de “conta de SMS” que será movimentada mensalmente com “depósitos ou débitos de SMS” a depender da utilização. Sempre que não houver SMS em quantidade suficiente para atender a demanda da Ceturb/ES naquele mês haverá pagamento pela utilização dos SMS que “faltam na conta”, que terá como base o valor apresentado pela CONTRATADA. (Itens: 16.2, 16.2.1, 16.2.2, 16.2.2, 16.2.3)

4 – Haverá remuneração para a CONTRATADA no período de treinamento?

Resposta: Não, somente haverá pagamento quando os serviços estiverem sendo realizados de forma plena. Os treinamentos são de responsabilidade da CONTRATADA (item 10.3), e o período de mobilização (incluindo treinamentos) não é remunerado (item 19.1).

5 – Existe necessidade de disponibilidade de local?

Como não foi informado a que local optamos por responder a dois questionamentos;

Resposta:

- O local para treinamento será de responsabilidade da CONTRATADA. (19.1.2).

- O local para prestação dos serviços também é de responsabilidade da CONTRATADA (Item 7.1).

6 – Qual será a forma de aferição de faturamento?

Resposta: Disponibilidade do atendimento da CONTRATADA nos dias/horários contratados com o quantitativo de atendentes definidos para o dia/horário. Quando do faturamento será levado em conta também a avaliação mensal da qualidade dos serviços observando os níveis de desempenho e indicadores (item 14) que se não atingidos gerará glosas (item 14.2.1). O pagamento será mensal é condicionado à apresentação da nota fiscal; relatórios de indicadores e certidões negativas (item 23.1).

7 – Para os meses que os atendimentos ultrapassarem a quantidade estimada, será efetuado o pagamento correspondente ao quantitativo total de atendimentos?

Resposta: Não. O quantitativo de atendimentos não impacta no valor mensal do contrato, porém caso haja um aumento significativo de atendimentos que comprovadamente necessite de ampliação do quadro de atendentes, em não havendo autorização por parte da CETURB/ES para ampliação do atendimento, a CONTRATADA poderá solicitar formalmente a revisão dos Níveis de Desempenho. (item 16.1.2.2)

8 – Os servidores poderão ser alocados na nuvem?

Resposta: Não há restrição explícita no Termo de Referência, devendo a CONTRATADA garantir a segurança, backups e acesso remoto bem como todos os itens necessários, uma vez que a infraestrutura é de sua responsabilidade.

9 – Para esta certeza haverá prova de conceito?

Resposta: O Termo de Referência não menciona prova de conceito. A qualificação técnica exige atestados de capacidade prévia (item 20), portanto não será exigido.

10 – Sendo os custos de administração por conta da CONTRATADA, qual a média mensal de valores atuais?

Resposta: Os custos administrativos são inerentes a cada empresa e são decorrentes de vários fatores, tais como estrutura organizacional, tamanho, know how, diretrizes administrativas, existência ou não de tecnologia para redução de custos, experiência de mercado, número de empregados e contratos, custo de operação, etc, e é o que permite as empresas apresentarem valores diferentes para o mesmo serviço. Não estabelecemos um padrão médio em função dessas especificidades.

11 – Existe necessidade de quantidade de troncos de alimentação? Quantos? Serão de responsabilidade do Contratante ou da CONTRATADA?

Resposta: Exceto o fornecimento do Software de Atendimento (item 4.3), o pagamento da conta de telefone disponibilizada para o atendimento receptivo (item 6.4 e 6.4.1) e o fornecimento das API's necessárias para acesso ao banco de dados da CETURB/ES (item 4.8.1) e os excedentes de SMS (ver respostas aos itens 02 e 03), todas as demais necessidades ao funcionamento dos serviços serão de responsabilidade da CONTRATADA, e quando não estiver dimensionamento de quantitativo no Termo de Referência, a quantidade a ser fornecido deverá ser o suficiente para garantir o atendimento. (item 17.6).

12 – O link de internet necessário para atendimento do objeto do edital, será de responsabilidade do Contratante ou da CONTRATADA? Quantos mega serão necessários?

Resposta: A contratação do link de internet será de responsabilidade da CONTRATADA e na quantidade suficiente para o atendimento. (itens 6.5 e 6.8.2)

13 - Existe necessidade de fornecimento de link E1 ou SIP? Qual quantidade?

Resposta: Sempre que não houver quantitativo definido de forma clara no Termo de Referência, o quantitativo a ser fornecido deverá ser o suficiente para a garantia do atendimento, uma vez que a infraestrutura de atendimento deverá ser fornecida pela CONTRATADA. (itens 6.4 e 13.3.1)

14 – Existe necessidade de disponibilidade de link Lan to Lan? Quantos megas?

Resposta: O Termo de Referência não faz menção. A conexão entre redes deve ser via link dedicado que atenda às necessidades de tráfego de dados. (item 4.7)

15 – O edital fala em uniformes completos, mas não especifica o modelo a ser escolhido, favor esclarecer.

Resposta: O Termo de Referência não detalha modelos, mas cabe à CONTRATADA cumprir normas trabalhistas. O modelo do uniforme poderá ser definido posteriormente entre a CONTRATADA e a Ceturb/ES, inclusive sendo possível adotar o modelo padrão já utilizado pelos demais empregados da CONTRATADA, se fornecerem as condições adequadas de saúde e bem-estar.

16 – A URA precisa de integração com algum sistema? Se sim quais serviços de automóveis? Envie a documentação da API para integração se houver.

Resposta: Sim, a URA deve integrar-se ao Banco de Dados da CETURB/ES via APIs fornecidas pela CETURB (item 4.8.1). A documentação das APIs será fornecida quando da definição do vencedor do certame licitatório. (item 5.6.5)

**17 – Para o atendimento receptivo via chat haverá simultaneidade de telas?
Caso positivo, como?**

Resposta: O atendimento o via chat não será implantada inicialmente e é opcional a Ceturb/ES sua implantação. Caso haja interesse da Ceturb/ES em implantá-lo futuramente, deverá ser acordado com a CONTRATADA detalhes referentes ao seu funcionamento que deverá seguir os mesmos parâmetros do call center (itens 5.8, 5.8.1, 5.8.5)

18 – A mão de obra alocada para este contrato será de dedicação exclusiva, ou poderá ser compartilhada? Caso a mão de obra seja exclusiva, o mesmo se aplicará para equipe de staff (backoffice, gerente, supervisores e outros)?

Resposta:

- Atendentes e Supervisores devem ser exclusivos para a CETURB/ES nos horários contratados, sem compartilhamento. Portanto o mesmo empregado/supervisor poderá prestar serviço a outras empresas, porém nos horários de atendimento definidos para a Ceturb/ES eles deverão estar integralmente disponíveis a Ceturb/ES. (item 16.1.2.5)
- Backoffice e coordenação podem ser compartilhados (item 10.2).
- Quanto aos demais empregados o Termo de Referência não traz nenhuma exigência a esse respeito, portanto podem atender ao contrato da Ceturb/ES e outros de forma compartilhada e simultânea.

Em, 11/04/2024

Gilmar Pahins Pimenta

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

GILMAR PAHINS PIMENTA
GERENTE DE ATENDIM AO USUÁRIO
GEAUS - CETURB - GOVES
assinado em 11/04/2025 15:46:26 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 11/04/2025 15:46:26 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por GILMAR PAHINS PIMENTA (GERENTE DE ATENDIM AO USUÁRIO - GEAUS - CETURB - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2025-S73CPG>