

Entendemos que o edital já estipula a quantidade de HC no início do contrato. Porém não traz os insumos necessários para que possamos simular se este quadro atende a volumetria proposta dentro da meta de SLA. Este estudo é importante para garantir que entregaremos de forma satisfatória os indicadores conforme estipulados. Peço gentileza nos fornecer as informações a seguir: Curvas intrahora e intraday de volume e TMA, Meta de TMA;

Resposta:

O quantitativo de atendentes a serem contratados inicialmente e a meta de SLA previstos no Termo de Referência foram construídos com base na realidade atual.

Porém, preocupado com a possibilidade ajustes nesses indicadores, o Termo de Referência traz algumas previsões importantes;

- O item 19.3 informa que os 03 (três) primeiros meses de contrato serão considerados como período de adaptação da CONTRATADA, no qual, caso os indicadores apurados estejam abaixo da meta estabelecida, poderão ser aceitos, a critério da Ceturb/ES após avaliação de justificativa apresentada. Portanto teremos três meses iniciais para ajustes necessários aos indicadores com base na realidade dos indicadores apurados junto a CONTRATADA.
- Os itens 12.4, 12.5 e 16.1.2.2 permitem ajustes dos níveis definidos, desde que comprovadamente se mostre necessário.

Portanto, entendemos que os valores a serem apresentados pelos proponentes devem levar em conta o quantitativo de atendentes e outras informações constantes no Termo de Referência.

Em, 11/04/2025

Gilmar Pahins Pimenta

Gerente de Atendimento ao Usuário

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 15:46:02 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 11/04/2025 15:46:02 (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-FSDBV1>