

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 8/2017
PROCESSO: 05110.006144/2016-11

OBJETO: Registro de preços para eventual contratação de serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de Central de Atendimento e gestão de teleatendimento receptivo e ativo nas formas de atendimento eletrônico e humano na modalidade *Contact Center*, incluindo registro de informações, conforme condições e especificações descritas no Termo de Referência e seus anexos.

ESCLARECIMENTO XI

1. No subitem 5.7.3.1.2 solicita-se Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão da licitante para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, com uma quantidade média-mínima de 46.716 (quarenta e seis mil, setecentos e dezesseis chamados) por mês, no período ininterrupto de 6 meses, o que corresponde a 30% (trinta por cento) do volume total. Nosso entendimento é que serão aceitos atestados de capacidade técnica de teleatendimento ou service desk ou help desk, com quantidade e prazos com objeto da licitação, com quantidade média-mínima de 46.716 (quarenta e seis mil, setecentos e dezesseis chamados) por mês, no período ininterrupto de 6 meses, o que corresponde a 30% (trinta por cento) do volume total. **Está correto o nosso entendimento? Por favor, justificar a resposta.**

RESPOSTA

Prezado Licitante,

O seu pedido de esclarecimento foi submetido a área técnica que se manifestou conforme segue:

“O entendimento está correto. Ressalta-se, entretanto, que todos os demais requisitos técnicos e de habilitação devem ser atendidos, uma vez que tais itens representam o serviço a ser prestado. Por fim, complementamos ainda que os atestados em conjunto são responsáveis por minimizar riscos na execução contratual, apresentando uma capacidade de atender aos volumes esperados, bem como cumprir com os requisitos técnicos exigidos.”

Atenciosamente,



ABDIAS DA SILVA OLIVEIRA
Pregoeiro

Brasília-DF, 9 de maio de 2017