



Superintendência Estadual de Compras e Licitações - SUPEL

EXAME

EXAME DE PEDIDO DE ESCLARECIMENTO I

Chamamento Público nº 119/2020

Processo Administrativo nº 0036.264856/2020-56 - SEI – SESAU

OBJETO: Contratação de Empresa Especializada em Gestão de Comunicação e Dados Eletrônicos (call center).

A Superintendência Estadual de Licitações – SUPEL, através da Pregoeira nomeada na Portaria nº 72/CI/SUPEL, publicada no DOE do dia 26.05.2020, vem neste ato responder ao pedido de esclarecimento enviado por e-mail por empresa interessada.

O questionamento foi encaminhado ao órgão de origem, que se manifestou da seguinte forma:

QUESTIONAMENTO 1

"[...]

Consta no Termo de Referência que "a Contratada deverá instalar e configurar a solução integrada para que funcione nas unidades administrativas indicadas pela SESAU." Para formularmos uma proposta mais vantajosa economicamente à SESAU e mantermos as medidas de prevenção e enfrentamento à pandemia causada pelo Covid-19, será permitido a instalação, configuração e treinamento da solução tecnológica (plataforma de call center em nuvem) remotamente?

"[...]"

RESPOSTA: A SESAU, por meio da GECOMP, se manifestou:

"[...]

Tendo em vista que a solução de atendimento visa atender as demandas da população local e da Secretaria de Saúde, as instalações e configurações precisam ser realizadas nos locais a serem definidos pela Secretaria de forma in-loco, bem como todos os equipamentos envolvidos na operação da plataforma, que visam a total integração com o Sistema de Telefonia Pública Tradicional através dos Links de Voz Digitais E1 também solicitados, possibilitando maior disponibilidade do serviço e familiaridade para ligações de usuários e melhor qualidade das ligações, resultando também em menores custos de tarifação para recepção e realização de chamadas.

Os treinamentos deverão ser presenciais, tendo em vista que a várias pessoas estarão envolvidas com o serviço, visando um serviço de melhor qualidade para a população.

Por fim devemos lembrar que a empresa deverá sempre manter o atendimento presencial caso seja necessário a troca de algum equipamento e/ou manutenção física.

"[...]"

Permanece inalterada a data de abertura da sessão conforme abaixo, em atendimento ao disposto no Artigo 20 do Decreto Estadual 12.205/06 e ao § 4º, do Art. 21, da Lei 8.666/93, a qual se aplica subsidiariamente a modalidade Pregão:

DATA DE ABERTURA: 21 de julho de 2020 às 16h00min (horário de Brasília)

ENDEREÇO: No site de licitações www.comprasnet.gov.br

É o que temos a esclarecer, permanecendo inalteradas as cláusulas do edital.

Eventuais dúvidas poderão ser sanadas junto a Pregoeira e Equipe de apoio, através do telefone (69) 3212-9270, ou no endereço sito ao Palácio Rio Madeira, Ed. Rio Pacaás Novos/Edif. Central, 2º Andar, Av. Farquar, nº 2986, B. Pedrinhas, CEP 76.801-470, Porto Velho/RO.

Ciência aos interessados. Publique-se.

Porto Velho - RO, 20 de julho de 2020.

MARIA DO CARMO DO PRADO
Pregoeira - SUPEL/RO
Mat. 300131839



Documento assinado eletronicamente por **Maria do Carmo do Prado, Pregoeiro(a)**, em 20/07/2020, às 14:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [portal do SEI](#), informando o código verificador **0012550222** e o código CRC **54DBAECE**.

Referência: Caso responda este(a) Exame, indicar expressamente o Processo nº 0036.264856/2020-56

SEI nº 0012550222