

## CONSULTA EDITAL SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO 156

### QUESTÕES JURÍDICAS/TÉCNICO-JURÍDICAS

VEREADOR ABOU ANNI – dias 14 e 15/07/2015

**1) Sugestão para que a presente contratação seja realizada na modalidade licitatória de concorrência**

**Resposta:** Sugestão não acatada

. O objeto licitado encontra amparo na Lei nº 10.520/2002, vez que o Termo de Referência, estabeleceu todas as características de execução, operação e verificação de qualidade, a partir de elementos de natureza padronizada no mercado. Ademais, diversos órgãos realizaram contratações de objetos semelhantes utilizando-se desta mesma modalidade, com o aval dos respectivos Tribunais de Contas.

**2) Item 6.2.5.3. Argumenta que a exigência contida neste item se contrapõe aos ditames que autorizam licitar pela modalidade pregão.**

**Resposta:** A exigência contida neste item é de que a empresa vencedora apresente declaração de que dispõe, ou que reúne condições, de apresentar dois locais em São Paulo para instalação dos “sítios”. Em nada impede a realização do certame pela modalidade pregão.

*(Item 6.2.5.3: Declaração de que dispõe de ou reúne condições de apresentar até o momento da contratação um local, no município de São Paulo, para instalação do “Site Principal” da Central de Atendimento, bem como um “Site de Contingência” a um raio de, no máximo, 20 km (vinte quilômetros) de distância do “Site Principal”, para atendimento aos requisitos do Termo de Referência, nos termos do modelo constante do Anexo IX deste edital)*

**3) Item 7.2 e subitens – Discorda das exigências constantes no item**

**Resposta:** Trata-se de procedimento padrão da ferramenta BEC/SP (que será utilizada para a realização do pregão), para o trato de recurso administrativo.

*(7.2. e subitens do edital – dispõem sobre os procedimentos, no caso de interposição de recurso ao ato do pregoeiro que declara a empresa vencedora)*

**4) Item 3.13.4 – Sugere a alteração do item para que as impugnações, bem como as respostas, sejam divulgadas pelo Pregoeiro no DOC, bem como sistema eletrônico.**

**Resposta:** A divulgação das informações, no caso de Pregões Eletrônicos, é geralmente feita exclusivamente pelo site eletrônico do sistema utilizado (no caso da presente licitação, BEC/SP), sendo que não se observou em nenhum certame realizado pela SMG/COBES, qualquer problema

de ordem legal ou técnica com a adoção deste procedimento. No entanto, nada impede que as respostas das impugnações sejam publicadas também no DOC.

*(Item 3.13.4: As impugnações bem como as respectivas respostas, serão divulgadas pelo (a) Pregoeiro(a) no sistema eletrônico para visualização dos interessados)*

**ORLANDO DO NASCIMENTO MANSO (ADVOGADO) - dias 07, 12 e 15/07/2015**

**1) Item 11.6.1 – b) Estamos novamente na fase de habilitação?**

**Resposta:** Não estamos em nova fase de habilitação. Trata-se de documentação a ser apresentada no ato na assinatura do contrato, como disposto no item 11.6, referindo-se a atualização de documentos, se necessário. (Documentação com prazo de validade vencida).

**2) Item 3.7, alínea “d” - Parecer fundamentando entendimento contrário à não autorização de participação no procedimento licitatório de empresas consideradas inidôneas, perante a Administração Pública, e não apenas quanto à Administração, a qual, aplicou a penalidade.**

**Resposta:** A redação do item está em conformidade com a legislação federal e a Instrução Normativa nº 03/2012- PGM.

**3) Item 6 – Se a administração entende que os serviços licitados são importantes e não podem correr o risco de interrupção, porque não exigem as determinações do AC-1214-17/13-P do TCU ? Pois não adotaram uma determinação equivocada do STJ ao invés de seguirem a recomendação do TCU ?**

**- As recomendações sugeridas pelo TCU mencionadas pelo munícipe são:**

**9.1.10** sejam fixadas em edital as exigências abaixo relacionadas como condição de habilitação econômico-financeira para a contratação de serviços continuados:

**9.1.10.1 índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), bem como Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado para a contratação, índices calculados com base nas demonstrações contábeis do exercício social anterior ao da licitação;**

**Resposta:** Sugestão parcialmente atendida pelo item 6.2.3.3 do Edital. O item será flexibilizado para que a licitante possa atender aos índices financeiros ou apresentar patrimônio líquido (PL) superior a 10% de sua proposta integral.

**9.1.10.2 patrimônio líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação;**

**Resposta:** A redação contida no subitem 9.1.10.2, cuja inclusão foi sugerida já esta contemplada no subitem 6.2.3.4 do Edital.

**9.1.10.3 patrimônio líquido igual ou superior a 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos firmados pela licitante com a Administração Pública e com empresas privadas, vigentes na data de abertura da licitação. Tal informação deverá ser comprovada por meio de declaração, acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social, e se houver divergência superior a 10% (para cima ou para baixo) em relação à receita bruta discriminada na DRE, a licitante deverá apresentar as devidas justificativas para tal diferença;**

**Resposta:** A inclusão no Edital da redação do subitem 9.1.10.13, como sugerida, não será acatada, vez que a exigência contida no item 6.2.3.3 é suficiente para comprovar a boa situação financeira da licitante.

**9.1.10.4 apresentação de certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do licitante.**

**Resposta:** A recomendação contida no item 9.1.1.10.4 está atendida pela redação do item 6.2.3.1 do Edital.

**9.1.11 seja fixada em contrato a obrigatoriedade de a contratada instalar, em prazo máximo de 60 (sessenta) dias, escritório em local (cidade/município) previamente definido pela administração;**

**Resposta:** A redação do item 6.2.5.3 do Edital fixa a obrigatoriedade às licitantes de declarar que dispõe ou reúne condições de, até o momento da contratação, apresentar a estrutura necessária para a instalação do “Site Principal”, bem como do “Site de Contingência”. Não há necessidade de incluir a redação do item acima sugerido.

**9.1.12 seja fixada em edital, como qualificação técnico-operacional, para a contratação de até 40 postos de trabalho, atestado comprovando que a contratada tenha executado contrato com um mínimo de 20 postos e, para contratos de mais de 40 (quarenta) postos, seja exigido um mínimo de 50%;**

**Resposta:** O edital não prevê a contratação de postos de trabalho. A organização da estrutura para atendimento das demandas do Call Center está disposta no Termo de Referência.

**9.1.13 seja fixada em edital, como qualificação técnico-operacional, a obrigatoriedade da apresentação de atestado comprovando que a contratada tenha executado serviços de terceirização compatíveis em quantidade com o objeto licitado por período não inferior a 3**

**anos;**

**Resposta:** As disposições contidas nos subitens 6.2.4, 6.2.4.1, 6.4.2.1.1 e seguintes do Edital são adequadas para comprovação da qualificação técnica exigida na presente licitação.

**9.1.14 seja fixado em edital que a contratada deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços;**

**Resposta:** A recomendação está atendida pelo item 16.5 do Edital, o qual faculta ao pregoeiro ou a autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar no ato da sessão pública.

**9.1.15 seja fixado em edital que somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior.**

**Resposta:** A forma de apresentação dos atestados para comprovação da qualificação técnica está adequadamente prevista nos subitens 6.2.4 e seguintes do edital.

## QUESTÕES TÉCNICAS

**VEREADOR ABOU ANNI – dias 14 e 15/07/2015**

**1) Item 7.2 e subitens - Discorda das exigências constantes no item.**

**Resposta:** O item 7.2 do Termo de Referência dispõe sobre os serviços referentes ao Planejamento, Gestão e Melhoria da Performance de Atendimento e Execução dos Serviços e seus subitens definem os escopos para a realização dos Serviços de Planejamento e Gestão integrada do Projeto:

Serviços de Planejamento e Gestão Integrada do Projeto;

Serviços de Gestão da Mudança e Suporte à Comunicação;

Serviços de Revisão de Processos de Atendimento e Execução dos Serviços e

Serviços de Gestão da Performance.

As exigências contidas no item e subitens foram fixadas tendo em vista que o presente edital tem como objeto a contratação de “Solução de Atendimento 156”, na qual estão compreendidos três

blocos integrados:

“AMPLIAÇÃO DO ATENDIMENTO”, “SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO” e “MODELAGEM DE PROCESSOS E GESTÃO DE DESEMPENHO”, conforme apresentado na audiência pública realizada em 07/07/2015.

Nesse sentido, o conteúdo do item e subitens apontados é parte indissociável da “Solução de Atendimento 156”, pois garantirá o atendimento das diretrizes estabelecidas para a execução dos serviços, razão pela qual serão mantidos.

**2) Item 7.2.6.6 (TR) – Sugere alteração do item, ressaltando ser inadequado conferir à empresa contratada o encargo de realizar a pesquisa de satisfação do serviço que presta, devendo ficar a cargo do Poder Concedente esta responsabilidade.**

**Resposta:** Parcialmente acatado. Alteraremos a redação do item de maneira a ressaltar que a pesquisa de satisfação eletrônica deve ocorrer imediatamente após o término do atendimento e que deverá ser garantido o direito à CONTRATANTE de auditar a pesquisa a qualquer momento.

**3) Aponta a não previsão no edital de valores referentes à implantação, a qual, contempla diversas atividades (instalação, adequação de espaço físico).**

**Resposta:** Entendimento equivocado. O presente edital propõe a remuneração da CONTRATADA exclusivamente pelos itens dispostos no item 14 do Anexo I-A. Entende-se que as referidas atividades são custos indiretos e que a CONTRATADA será remunerada em função do serviço final.

**4) Falta de previsão no TR da responsabilidade dos gestores de acompanhar “ in loco” os serviços.**

**Resposta:** Apointamento acatado. Incluiremos no edital item que preveja expressamente o acompanhamento de gestores da PMSP “in loco”.

**5) Sugestões:**

**Para um melhor controle sobre todo o serviço 156 por parte da Prefeitura, mitigação de riscos, obtenção das melhores soluções tecnológicas e de serviços e redução de custos, propõe-se a divisão deste edital em editais menores, por COMPETENCIA.**

1 – Modelagem de processos para cada um dos serviços prestados pelo 156

Os processos são determinados pelo governo municipal, para tanto, propõe-se a contratação de empresa especializada em Mapeamento de processos e qualidade.

Esta empresa, sob orientação da Prefeitura, é a responsável por manter os processos

perfeitamente documentados, fazendo uso de ferramentas especializadas com buscas inteligentes, registro de histórico de alterações, tudo disponibilizado em meio eletrônico para fácil acesso àqueles que necessitarem destas informações.

#### 2 – Desenvolvimento e manutenção de software CRM integrado aos sistemas PRODAM

O software para registro e controle dos atendimentos deve ser de propriedade e gestão do governo municipal, e para tanto, propõe-se a contratação de empresa de TI para desenvolvimento e manutenção deste sistema, de acordo com as necessidades ditadas pela Prefeitura. Haveriam parâmetros de SLA (Service Level Agreement) com a empresa escolhida, e esta passaria por rígidos controles de qualidade da PRODAM.

#### 3 – Desenvolvimento e execução de atendimento eletrônico (URA)

Assim como o número 156 é de propriedade do governo municipal, assim também o é a árvore de atendimento Eletrônico. É esta árvore que determina a distribuição das chamadas por assunto/especialidade humana, ou mesmo, a absorção desta chamada dentro de processos totalmente eletrônicos quando possível. Assim, propõe-se a contratação de empresa especializada neste desenvolvimento e operação, com clara experiência na área, e infraestrutura para absorção e roteamento destes chamados.

#### 4 – Execução do serviço de atendimento humano do 156

Aqui chegamos à essência desta licitação, que é o atendimento humano, típico do mercado de Call Center. Com a implantação do item 3 (URA), em empresa especializada, a Prefeitura abre a possibilidade de distribuir o atendimento Humano em múltiplas empresas. Ao receber a chamada, a empresa responsável pela (URA), distribui automaticamente as chamadas entre as empresas de Atendimento Humano. Empresas menores, especializadas na contratação de pessoas, treinamento contratação de pessoas, treinamento e controle de atendimento, com SLA claros de rotatividade, qualidade dos profissionais e atendimento. Seria eliminada a necessidade de infraestrutura de contingência, uma vez que ao menor problema com uma das empresas, as ligações desta seriam imediatamente redistribuídas entre as demais prestadoras. Este é mais um fator de redução de custos no atendimento. O modelo aqui proposto para as empresas prestadoras de serviço de atendimento humano abre a possibilidade para a Prefeitura contratar os serviços por chamado atendido, ou por tempo de atendimento, eliminando os atuais problemas de  
□ás paradas sem atendimento, porém sendo cobradas.

#### 5 – Execução de pesquisas de satisfação com os serviços

Conforme já abordado durante a reunião de Consulta pública, recomenda-se que este serviço seja executado por empresa independente, garantindo a isenção na análise dos chamados, trazendo à

tona a real percepção do cidadão usuário do serviço.

Esta mesma empresa poderia absorver parte do serviço de monitoria de qualidade das empresas que executam o atendimento humano. Através de gravações dos chamados realizados pela empresa da URA ou da empresa de atendimento Humano, a empresa aqui tratada, monitora o atendimento das prestadoras de atendimento Humano. Isto garantirá à Prefeitura um melhor controle de cada empresa, além de uma padronização nos atendimentos, em linha com os requisitos necessários e previamente concebidos no item 1.

Dada sua especialização, esta mesma empresa pode executar os serviços de modelagem, descritos no item 1.

**Resposta:** A sugestão não será acatada.

Como já explicitado acima, o presente edital tem como objeto a contratação de “**Solução de Atendimento 156**” única, na qual estão compreendidos três blocos integrados: ‘AMPLIAÇÃO DO ATENDIMENTO’, “SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO” e “MODELAGEM DE PROCESSOS E GESTÃO DE DESEMPENHO”, conforme apresentado em audiência pública realizada em 07/07/2015.

Dessa maneira, o desmembramento deste edital em 05 (cinco) partes, conforme proposto não permitiria a integração em uma solução única.

#### **URANET PROJETOS E SISTEMAS LTDA (EMÍLIO SILVA) – dia 06/07/2015**

**1) Item 5.2 – Para deixar o projeto com menor custo sugestão é de contingência VIVA de 40% da operação?**

**Resposta:** O item será readequado para determinar que a CONTRATADA tenha plano executável que garanta o atendimento de 50% dos atendimentos em caso de contingência.

**2) Item 6.1.1 – Chat e email em todas as PAs ou terá uma ilha específica para a atividade?**

**Resposta:** A redação do item 6.1.1. será completada, para esclarecer que ficará a critério da Contratada a distribuição dos atendimentos.

**3) Item 6.1.1 - Portal Web, layout e host da PMSP; SMS, a PMSP já tem short code?**

**Resposta:** Não possuem short code.

**4) As quantidades de licenças do SIGRC, que serão disponibilizadas para os órgãos são os números que estão no item 12.1.2 Tabela 2?**

**Resposta:** A licitante deverá prever o volume de licenciamento necessário para todos os usuários

constantes da Tabela 2, acrescido de percentual a ser divulgado no edital.

**5) Item 6.2.2.2 - Que tipos de recursos?**

**Resposta:** Estando no contexto de PABX/DAC, entende-se por recursos de tecnologia tudo o que for pertinente a questões de telefonia e telecom.

**6) Item 6.2.2.3 - Estas informações serão disponibilizadas na tela do supervisor ok?**

**Resposta:** Sim. Conforme consta da alínea "I" do item 6.2.2.3 – "Permitir ao Supervisor visualizar no display do terminal de voz informações do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas em DAC, chamadas abandonadas e nível de serviço) e informações sobre os atendentes (quantidades de atendentes livres, em atendimento, em pause e pós-atendimento)".

**7) Esta funcionalidade pode ser disponibilizada no front end do agente?**

**Resposta:** Não.

**8) Item 6.2.3.5 – O que significa isso ?**

**Resposta:** Significa que, na ocorrência de falhas do CTI, deverá existir redundância que garanta a continuidade dos serviços com qualidade.

**9) Item 6.2.3.6 - Podem ser acessadas também no Call Master?**

**Resposta:** A solução deverá, além do acesso no CALL MASTER, permitir interação total das funcionalidades na tela dos computadores.

**10) Item 6.2.4.6- Estes novos desenvolvimentos serão pagos de que forma?**

**Resposta:** Os serviços de desenvolvimento devem ser compreendidos como customização e melhorias e serão remunerados como custos indiretos do atendimento.

**11) Item 6.2.14.3 - Para a cotação favor enviar endereço da ponta B.**

**Resposta:** O endereço do link será determinado após a contratação dos serviços.

**12) Item 6.3.6 - Se vamos fornecer precisamos ter acesso aos sistemas para dimensionar custos.**

**Resposta:** A relação do item será adequada para esclarecer que a Contratante poderá participar de outros sistemas de consultas de apoio para informações específicas e a Contratada irá acessá-los por meio de *web service* ou *links*, pois existem órgãos externos que disponibilizam acesso a serviços específicos do órgão, através do Portal da PMSP.

**13) Item 6.3.7 - Todos os softwares necessários para a operação estão descritos neste projeto? Caso a PMSP tenha por algum motivo esquecido de mencionar um software, como fica o pagamento do custo deste software?**

**Resposta:** A redação do item será readequada para esclarecer que é de responsabilidade da Contratada os softwares, sistemas e licenças que sustentarão a prestação de serviços.

**14) Item 6.3.8 - Para não deixar muito amplo o tema customizações e equalizar as propostas sugerimos colocar no projeto uma quantidade de horas mês de desenvolvimento.**

**Resposta:** Os serviços de desenvolvimento devem ser compreendidos como customização e melhorias e serão remunerados como custos indiretos do atendimento.

**15) Usuário final = munícipe?**

**Resposta:** O usuário final dos serviços a serem contratados pode ser o munícipe ou usuário interno da PMSP. O edital será adequado para esclarecer o termo, em cada caso.

**16) Item 7.3.2.6.2 – Item 7.3.2.6.3 cita que quem deve desenvolver o portal é a CONTRATADA no segundo subitem cita que a prefeitura irá desenvolver o portal.**

**Resposta:** A redação do item será corrigida, substituindo-se o termo Contratada por Contratante e levando-se em consideração que a solução CRM disponibilizará a estrutura do portal mediante definição, por parte da Contratante, das questões de layout e usabilidade.

**17) Item 3.3.3.5.5 - É possível neste momento identificar qual são as ilhas que serão atendidas em Duplo skill?**

**Resposta:** Neste momento não é possível identificar, vez que a atribuição das categorias de assuntos/temas para as respectivas ilhas de atendimento acontecerá mediante dimensionamento das necessidades.

**18) Item 7.3.4.2.1- Como fica o excedente em horas?**

**Resposta:** O presente edital propõe remuneração da contratada exclusivamente pelos itens dispostos no item 14 do Anexo I-A. Entende-se que as referidas atividades são custos indiretos da Contratada, pela qual ela será remunerada em função do serviço final.

**19) Item 9.5.2.2- alínea 'c : Novos produtos como contemplar qtde de horas no preço sem referência de horas**

**Resposta:** A capacitação técnica-operacional será promovida pela contratada SEM ÔNUS, conforme disposto no referido item.

**20) Alínea “e” - Se necessário, correto?**

**Resposta:** Entendimento equivocado. A referida alínea determina o mínimo de 02 (dois) cursos, por ano, de todas as categorias envolvidas na prestação do serviço. Cabe à Contratada definir a necessidade de realizar mais cursos, além do mínimo estabelecido.

**21) Sem referência de horas como estimar para a composição de custos?**

**Resposta:** A capacitação técnica-operacional será promovida pela contratada SEM ÔNUS, conforme disposto no referido item.

**22) Item 9.5.3.2.1 - Se existir processo definido qual o problema de realização com mais alunos?**

**Resposta:** Estabelecer o limite de número de participantes (30 pessoas) é necessário para garantir a assertividade.

**23) Item 9.5.3.2.2 - Se existir processo definido qual o problema de realização com mais alunos?**

**Resposta:** Idem resposta ao item anterior (9.5.3.2.1)

**24) Item 13.5.1.1 - Fórmula está correta?**

**Resposta:** Sim.

*(diz respeito aos indicadores de qualidade do serviço de atendimento: estabelece a meta mensal de 80%, correspondente ao coeficiente de chamadas atendidas com até 15 segundos de espera, em relação ao total de chamadas atendidas).*

**25) Item 13.5.2 - Como temos de tolerância de até 15”, se o munícipe desconectar antes de 15” não podemos ser penalizados.**

**Resposta:** Entendimento correto. A redação do item será alterada.

**26) Item 13.5.3.1- Se for por interrupção do munícipe por que a EPS tem que ser responsabilizada? E os problemas de Telecom, chamadas recebidas via telefones VOIP e celular?**

**Resposta:** A redação do item será revista para melhor esclarecer a parametrização dos índices de qualidade.

**27) Item 13.5.5.2 - Como separar a insatisfação com os serviços da PMSP com os serviços de Call Center?**

**Resposta:** O item faz referência ao disposto no subitem 7.2.6.6., que determina a realização de pesquisa eletrônica imediatamente após o término do atendimento e que deverá ser auditável. Dessa maneira, a pesquisa elaborada pela Contratada deve versar exclusivamente sobre seu

atendimento.

**28) Item 13.5.6.1- Como é prestação de serviço e não contratação de mão de obra, turn over é ônus da EPS, trata-se de dupla penalização.**

**Resposta:** O item mencionado será retirado do edital.

**29) Item 14.5- Se a chamada for transferida para ilha diferente a de origem serão pagas duas chamadas? No volume apresentado, é o volume total ou volume faturável?**

**Resposta:** Conforme redação do referido item, “ocorrendo ou não a transferência da chamada, a Contratada será remunerada uma única vez”.

**30) Item 14.8 - Porque correlacionar na remuneração SMS a fator de desempenho?**

**Resposta:** O presente edital tem como objeto a contratação de “Solução de Atendimento 156”, na qual estão compreendidos três blocos integrados: “AMPLIAÇÃO DO ATENDIMENTO”, “SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO” e “MODELAGEM DE PROCESSOS E GESTÃO DE DESEMPENHO”, conforme apresentado em audiência pública realizada em 07/07/2015. O serviço de SMS, portanto, é parte indissociável da “Solução de Atendimento 156”, pois permitirá o planejamento, gestão e melhoria da performance do atendimento e sobre ele deve incidir o fator de desempenho.

**DR. ORLANDO DO NASCIMENTO MANSO – dias 07, 12 e 15/07/2015**

**1) Item 11.6.1 – a) Na primeira Consulta Pública realizada em Janeiro de 2015, não havia a figura desses profissionais, por que agora constam como principal requisito e até de contratação?**

**Resposta:** O edital foi objeto de reformulação, visando ao aperfeiçoamento da Solução de Atendimento 156.

**2) Item 11.6.1 - c) Desde quando a Lei autoriza exigências que somente empresa de consultoria poderão atender em uma licitação que o objeto principal é central de atendimento ou call center?**

**Resposta:** O presente edital não se restringe à contratação de serviços de Central de Atendimento. Seu objeto refere-se à contratação de “Solução de Atendimento 156”, na qual estão compreendidos três blocos integrados: “AMPLIAÇÃO DO ATENDIMENTO”, “SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO” e “MODELAGEM DE

PROCESSOS E GESTÃO DE DESEMPENHO”, conforme apresentado em audiência realizada no dia 07/07/2015. O edital será revisto para permitir a subcontratação de parcela do objeto.

**3) Item 11.6.1 - d) Onde esses profissionais tem os seus registros ? e qual e o conselho regional que fiscaliza os mesmos, pois certificação não significa, fiscalização, e atestados só são emitidos para esse tipo de profissional, do contrario, é ilegal.**

**Resposta:** Prejudicada, em razão da resposta anterior.

**4) Item 11.6.1 - e) Porque a Certificação internacional *Black Belt* e *Green Belt* na metodologia Seis Sigma, e porque não a Metodologia de Excelência de Gestão - MEG da Fundação Nacional de Qualidade (FNQ), ou outra metodologia pelas normas do ISO?**

**Resposta:** De acordo com o previsto no item 11.6.1., a empresa contratada deverá apresentar (no momento da celebração do contrato) 01 profissional que comprove certificação Black Belt e Green Belt, ou outra titulação equivalente emitida por entidade congênere, não caracterizando obrigatoriedade em metodologia Seis Sigma.

**5) Item 11.6.1. f) Onde esses profissionais serão utilizados ou necessários para a sua intervenção na Central de Atendimento?**

**Resposta:** O presente edital não se restringe à contratação de serviços de Central de Atendimento. Seu objeto refere-se à contratação de “Solução de Atendimento 156”, na qual estão compreendidos três blocos integrados: “AMPLIAÇÃO DO ATENDIMENTO”, “SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO” e “MODELAGEM DE PROCESSOS E GESTÃO DE DESEMPENHO”, conforme apresentado em audiência realizada no dia 07/07/2015. Os referidos profissionais são imprescindíveis para o bom desempenho dessa Solução.

**6) Item 11.6.1 - g) Se esses profissionais são tão importantes, e por não fazerem parte do objeto principal, porque não retirar esses profissionais desta Minuta e contratar em outro pregão, ou como fez a Prefeitura do Rio de Janeiro, por dispensa de licitação ? Há de verificar, que esses profissionais não são usuais na Operação de Call Center, nem tão valorizados como determinados na Minuta em questão, e são tão valorizados, que se a empresa não atender essa exigência, não assinará o contrato e será desclassificada, mesmo depois de ter ultrapassado a fase habilitatória.**

**Resposta:** Como já explicitado acima, o presente edital não se restringe à contratação de Central de Atendimento, mas de “Solução de Atendimento 156”, na qual estão compreendidos três blocos integrados: “AMPLIAÇÃO DO ATENDIMENTO”, “SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DO

RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO” e “MODELAGEM DE PROCESSOS E GESTÃO DE DESEMPENHO”. Dessa forma, os profissionais mencionados compõem o objeto da contratação, como bem explicitado na definição do edital: “Contratação de serviços técnicos especializados para a implantação, operação, manutenção e gestão de solução de atendimento exclusivo à Prefeitura Municipal de São Paulo – PMSP (“Solução de Atendimento 156”), contemplando todos os recursos logísticos, materiais, humanos e tecnológicos necessários à prestação dos serviços de atendimento e relacionamento da PMSP com seus cidadãos e visitantes. (grifamos)

**7) Item 11.6.1- h) Se o Objeto esta relacionado à Call Center ou Central de atendimento, o mercado utiliza a certificação "COPC" em desempenho de atendimento, bem como, o de maturidade do "PROBARE", E NÃO "metodologia Seis Sigma" ?**

**Resposta:** Não acatado. O presente edital não se restringe à contratação de serviços de Central de Atendimento. Seu objeto refere-se à contratação de “Solução de Atendimento 156”, na qual estão compreendidos três blocos integrados: “AMPLIAÇÃO DO ATENDIMENTO”, “SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO” e “MODELAGEM DE PROCESSOS E GESTÃO DE DESEMPENHO”, conforme apresentado em audiência realizada no dia 07/07/2015. O referido item aborda apenas uma das habilitações necessárias para prestação dessa solução única pretendida e a certificação Black Belt é apenas mencionada como exemplo, porém “outra titulação equivalente emitida por entidade congênera” também será aceita.

**8) Item 11.6.1 – i - Há de esclarecer, que por causa desses profissionais, foi o que também motivou a minha Impugnação e Representação no edital de concorrência de Técnica e Preço da Prefeitura do Rio de Janeiro, e que sabiamente, foi suspensa por decisão do TCMRJ. Por outro lado, que se tem noticia e pesquisas efetuadas, somente a empresa Accenture tem tais certificações, novamente uma coincidência, uma empresa que foi contratada por dispensa de licitação ?**

**Resposta:** Conforme explanado na audiência pública realizada em 07/07/2015, a Prefeitura de São Paulo realizou pesquisa sobre diversos editais para contratação de soluções de atendimento de órgãos públicos, dentre os quais, o do Rio de Janeiro. Não houve contratação de empresa por licitação. O referido item aborda apenas uma das habilitações necessárias para prestação da solução única pretendida por este edital e a certificação Black Belt é apenas mencionada como exemplo, porém “outra titulação equivalente emitida por entidade congênera” também será aceita.

**9) Item 7.2 – d - Esses profissionais serão tão necessários, ao ponto de dar mais**

**dinamismo as respostas aos questionamentos efetuados pelos cidadãos através da central de atendimento ?**

**Resposta:** O presente edital não se restringe à contratação de serviços de Central de Atendimento. Seu objeto refere-se à contratação de “Solução de Atendimento 156”, na qual estão compreendidos três blocos integrados: “AMPLIAÇÃO DO ATENDIMENTO”, “SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO” e “MODELAGEM DE PROCESSOS E GESTÃO DE DESEMPENHO”, conforme apresentado em audiência realizada no dia 07/07/2015. Dessa maneira, busca-se, através dessa solução única e integrada, dar mais eficiência às respostas aos questionamentos efetuados pelos cidadãos.

**10) Item 3 b) Tendo o edital, determinando várias exigências que somente empresas de consultoria poderão atender, como ocorrido no edital promovido pela prefeitura do Rio de Janeiro, porque não se manteve a permissão de participar em forma de Consórcio? Ou o edital será revisto, e serão excluídos os escopos dos serviços de consultoria ?**

**Resposta:** Como já explicitado, a contratação da “Solução de Atendimento 156”, como previsto no presente edital, pressupõe a integração de três blocos de serviços: “AMPLIAÇÃO DO ATENDIMENTO”, “SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO” e “MODELAGEM DE PROCESSOS E GESTÃO DE DESEMPENHO”.

A decisão sobre a participação de empresas consorciadas em licitação é ato discricionário da Administração e, no presente caso, entende a PMSP que a execução dos serviços por empresas consorciadas comprometerá a indissociabilidade do objeto.

No entanto, o edital será revisto para permitir a subcontratação de parcela do objeto, mantendo-se a contratada como única responsável por garantir a execução dos serviços conforme especificado no Termo de Referência.

**11) Item 6.2.4.1.2 – Por que eu não posso ofertar uma outra solução tão boa quanto à outra, o objetivo é o nome, marca e ou fabricante ou a sua funcionalidade?**

**Resposta:** Parcialmente acatado. O item será revisto para que a licitante possa comprovar o atendimento aos requisitos apresentados no item 6.3. através de documentação e prova de conceito.

**12) Itens - 6.2.4.1; 6.2.4.1.1; 6.2.4.1.1.2; 6.2.4.1.1.3; 6.2.4.1.3 ; 6.2.4.1.4- a) Porque dois atestados, se a lei e a jurisprudência do TCE e TCU não determinam tal situação ?**

**Resposta:** Os itens serão revistos para adequação de formato e para exigir-se e a apresentação de 01 (um), ao invés de dois (02) atestados.

**13) b) Além de ter 8.000.000 (oito milhões) atendimentos anuais receptivos e ativos, ainda, tenho que ter dois para um único cliente ?, haja vista que o item 6.2.4.7 não admite a soma de atestados.**

**Resposta:** Os itens serão revistos para exigir-se a apresentação de um, ao invés de dois atestados.

**14) c) Porque na Modelagem e na Gestão não é para um único cliente ?,**

**Resposta:** Conforme acima explicado, a redação do item será revista.

**15) Questionamento requerendo a modificação do texto os dispositivos em foco, por possibilitarem e favorecerem possíveis direcionamentos em proveito de no máximo duas empresas, a atual prestadora dos serviços e mais uma, e que se admita a participação em forma de consórcio.**

**Resposta:** O edital será revisto para adequar as exigências quanto à quantidade de atestados a serem apresentados para fins de comprovação de qualificação técnica, no entanto será mantida a essência do objeto, cujas especificações contidas no Termo de Referência estabeleceram todas as características de execução, operação e verificação de qualidade, a partir de elementos de natureza padronizada no mercado, o que descaracteriza o alegado direcionamento apontado. A vedação de participação de consórcio, como já explicado, é ato discricionário da Administração e visa garantir a indissociabilidade do objeto. Será permitida subcontratação de parcela do objeto.

#### **DETRAN, ICS e SANEPAR- Grupo ABL**

**1)Itens 6.2.4.1.1; 6.2.4.1.2- (crítica)- Quando se exige o CRM do mesmo fabricante e nome comercial está se direcionando este item da licitação e isso também é vetado pela legislação.**

**Resposta:** Parcialmente acatado. O item será revisto para que a licitante possa comprovar o atendimento aos requisitos apresentados no item 6.3. através de documentação e prova de conceito.

**2) Item 5.1 - Essa exigência se mostra descabida, pois restringe a participação de empresa do restante do país, visto ser teleatendimento e soluções de tecnologia não se justifica o que está colocado para respaldar esse direcionamento dado pelo edital.**

**Resposta:** Não acatado. O referido item versa apenas sobre o “site principal” da Central de atendimento e este deve ser no município de São Paulo por se tratar de um serviço prestado para a Prefeitura de São Paulo. O fato de o local de prestação de serviço da CONTRATADA e a

CONTRATANTE estarem no mesmo município é fundamental para a facilitação da gestão dos serviços prestados por meio deste contrato

**3) Itens 6.311.5; 7.2.3.2; 11.2 ; 11.2.1- Entendemos ser um prazo exíguo para se desenvolver a solução exigida e absorver todo o serviço pretendido no edital.**

**Resposta:** Entendemos que o prazo está adequado para que se apresente e execute o plano de migração da Central de Atendimento, bem como para os “Serviços de Planejamento, e Gestão Integrada”.

#### **CONTAX – MOBTEL**

**Sugestões:**

**1) Item 6.2.4.1.1 – cabe frisar que consultoria e call center são serviços complementares, e incomum que uma mesma empresa ofereça ambos serviços aos seus clientes. Assim, é de suma importância que seja permitida a subcontratação de serviços, exceto para central de atendimento telefônico pois esta é a atividade principal do contrato.**

**Resposta:** O edital será revisto para permitir subcontratação de parcela do objeto.

**2) 6.2.4.1.2 - Implantação de Solução de Atendimento ao Usuário / Cidadão: os atos do administrador público devem estar voltados para a busca da maior competitividade possível e, por óbvio, deve ser assegurada a igualdade de condições aos partícipes. Nesse sentido a Lei de Licitações em seu artigo 30 limita as exigências que podem ser feitas quanto à qualificação técnica. No que se refere ao Item 6.2.4.1.2 do Edital, temos que a alínea II do referido artigo 30 exige apenas que a comprovação técnica do licitante seja “compatível” em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação”. Desta forma, por se tratar de software em nuvem e prestação exclusiva de serviço, a administração pública deveria solicitar somente comprovação de atendimento dos requisitos do sistema SIGRC, uma vez que todos os níveis de serviço necessários já estão previstos no Edital. Nesse sentido, entendemos desnecessariamente limitadora a exigência de que a comprovação da experiência ali mencionada deva ser para “o mesmo fabricante e nome comercial de mercado que o software ofertado pela Licitante, admitindo-se versões anteriores da Solução”, posto que a experiência em implantação de CRM em nuvem (sob a modalidade de serviço) de qualquer outro fabricante poderia ser avaliada, desde que cumprindo com todos os requisitos apresentados no Termo de Referência da presente**

**licitação.**

**Resposta:** Parcialmente acatado. O item será revisto para que a licitante possa comprovar o atendimento aos requisitos apresentados no item 6.3 através de documentação e prova de conceito.

**3) Quanto ao item 11.1.9 do Anexo I – A- sugere que seja adicionado ao edital em epígrafe o seguinte:**

**11.1.10. Toda a propriedade intelectual (incluindo, mas não se limitando a patentes, direitos autorais, metodologias, técnicas, "know-how" e programas de computador) desenvolvida pela Contratada anteriormente à celebração do contrato (incluindo melhorias, trabalhos derivados e modificações na propriedade intelectual desenvolvida pela Contratada anteriormente à celebração do contrato), relacionado ou não ao projeto, constitui propriedade exclusiva da Contratada.**

**Resposta:** Não acatado. O item sugerido restringe a obrigatoriedade da transferência tecnológica, entendendo que o produto existe antes da assinatura do contrato.

**Sugestão-**

**4) Em função da especificidade do objeto para modelagem de processos de atendimento ao cidadão, entendemos ser de extrema importância a qualificação técnica da licitante para modelagem de processos específicos de serviços ao cidadão de acordo com objeto descrito no Edital e respeitando a metodologia Seis Sigma prevista para os profissionais da contratada.**

**Resposta:** O entendimento parece estar correto.

**5) Quanto ao item 7.2.3.2.3 do Anexo I "A"- sugere a solicitação de comprovação de competência técnica em gestão de projetos nesta plataforma, respeitando o objeto previsto.**

**Resposta:** A redação do item será revista para excluir os termos "nesta plataforma".

**6) Quanto ao item 6.3.8. do Anexo I "A" do Edital, estará atendido, caso o SIGRC possua funcionalidade de encaminhamento de chamados para filas pré-determinadas de atendimento, com configurações dos respectivos responsáveis por cada fila de atendimento. Está correto o entendimento?**

**Resposta:** Sim.

**7) Com relação aos serviços de configuração e parametrização do SIGRC, corporações multinacionais possuem estrutura e subsidiárias globais especializadas em desenvolvimento de software, com a escalabilidade de profissionais qualificados necessária para cumprir o cronograma de implantação e suportar a operação do SIGRC. Assim, entendemos que:**

**a. Não há restrições à execução de tais atividades em estruturas e subsidiárias da Contratada localizadas fora da cidade de São Paulo e do território nacional.**

**Resposta:** Entendimento correto, desde que não onere, prejudique ou paralise os encaminhamentos de manutenção, customização e melhorias demandadas para a Contratada.

**b. A licitante vencedora poderá alocar na prestação de serviços recursos vinculados ao CNPJ da sua matriz e/ou filial, bem como empresas pertencentes ao mesmo grupo econômico (no Brasil e no mundo) do qual faz parte, ou mesmo nome de fantasia.**

**Resposta:** Deverão ser observadas as disposições contidas no edital.

**8) Quanto ao item 6.2.6.1- a empresa entende: não haveria necessidade de gravação de 100% das telas, pois não existe conhecimento de auditoria de 100% das amostras de chamados. Por este motivo, entendemos que a gravação de 10% das telas atenderia as demandas da PMSP para avaliação da performance e melhorias de processos e contribuiria para impacto positivo de custo.**

**Resposta:** O entendimento está equivocado. Será mantida a redação do item no edital.

**9) Quanto ao Item 6.2.14- sugere a possibilidade da própria PMSP instalar e manter o link de dados com suas unidades de sistemas - de forma análoga ao link de voz já sob responsabilidade da CONTRATANTE.**

**Resposta:** A solução oferecida pela Contratada deverá contemplar também a infraestrutura de comunicação de dados.

**10) Quanto ao item 6.3.1 do Anexo I "A" ao Edital - menciona que a solução a ser implantada "deverá ser baseada em software CRM de mercado, em modelo de Cloud Services". Assim, entendemos que não serão aceitos softwares desenvolvidos e/ou customizados pela própria ofertante de serviços. Está correto o entendimento?**

**Resposta:** Sim. A solução CRM em Cloud deve permitir o acesso à aplicação de dados a partir da Internet, possibilitando o acesso independente do sistema operacional do equipamento, não

havendo necessidade de instalação de programas ou de armazenar dados em computadores ou dispositivos específicos. Este modelo de solução possibilita uma redução de custos, tendo em vista que se paga somente pelos serviços contratados ou por tempo de utilização.

**11) Quanto ao Item 6.3.8.b. do Anexo I ao Edital - determina que o SIGRC deverá prover "acesso e acompanhamento de todos os chamados abertos e fechados por ilhas pelo supervisor ou responsável". Entendemos que isso implica que o acesso e acompanhamento de chamados pelos supervisores também deva ser feito via dispositivo móvel (Tablet ou Smartphone com Android ou iOS). Está correto o entendimento?**

**Resposta:** Sim. Os gestores de atendimento devem ter condições de acompanhamento dos chamados, através dos dispositivos móveis, atendendo a plataforma IOS, ANDROID e WINDOWS FONE.

**12) Quanto ao item 6.3.11 do Anexo I "A" do Edital - sobre o tema de integrações, entendemos que o SIGRC deve se comunicar com sistemas existentes da PMSP através de arquitetura SOA. Para correto dimensionamento destes serviços, é possível informar o número de integrações necessárias com os sistemas legados para operação da central de atendimento?**

**Resposta:** O barramento SOA deverá ser utilizado, porém os serviços serão estruturados e disponibilizados por demanda, não sendo possível estimá-los neste momento. Assim, será solicitado um bolsão de horas, para que o consumo de horas seja feito mediante planejamento oportuno da PMSP.

**13) Quanto ao item 6.3.10.4 do Anexo I "A" ao Edital : no que diz respeito às atividades de "demandas e demandantes da Central de Atendimento 156":**

**c) Qual o volume por objeto? Nos anexos, há somente o volume de solicitações, mas é preciso que sejam indicados os volumes dos demais objetos a serem migrados (ex: base de conhecimento).**

**Resposta:** O volume está informado no Anexo I B do Edital.

**d) Entendemos ser de responsabilidade da Contratante a extração e validação dos dados de migração, anteriormente à carga no SIGRC, esta sim sob responsabilidade da Contratada. Favor confirmar entendimento.**

**Resposta:** a extração de dados será realizada de forma conjunta, conforme necessidade.

**14) O item 6.3.8. do Anexo I "A" ao Edital - indica que o SIGRC deve "permitir via WEB**

**busca avançada baseada em linguagem SQL, em qualquer aplicação". Dado que não é prática de mercado, independente do tipo de aplicação, que usuários finais façam busca avançada em linguagem SQL, sugerimos que esse requerimento seja revisto, de forma que o SIGRC deva permitir busca avançada via WEB, mas não em linguagem SQL.**

**Resposta:** A redação do item será alterada para definir um formato melhor inteligível, especificando o uso de recursos de busca avançada através da seleção de filtros pré-estabelecidos.

**15) O item 6.3.8. do Anexo I "A" ao Edital indica que o SIGRC deve possuir funcionalidade nativa que permita, via WEB, o gerenciamento de documentos vinculados, em qualquer aplicação do software. Para que seja possível dimensionar a quantidade necessária de armazenamento, solicitamos que seja indicado qual volume médio deve ser estimado para os documentos por objeto / módulo.**

**Resposta:** O dimensionamento é relativo e devem ser considerados quantitativos sob demanda. Como referência de volume, pode ser estimado que os arquivos enviados através de WEB poderão ser limitados a um total de até 10 Mb.

**16) Entendemos que os Serviços de Manutenção e Suporte da Solução de Atendimento 156 (somente SIGRC) deverão ser prestados aos usuários finais da PMSP em dias e horários comerciais. Nosso entendimento está correto?**

**Resposta:** Sim. O entendimento está correto.

**17) Entendemos que não faz parte do escopo de serviços da CONTRATADA a gestão de perfis de acesso e a reinicialização de senhas na "Solução de Atendimento 156", para os profissionais da CONTRATANTE, sendo a CONTRATANTE responsável pela manutenção e gestão de tais perfis e senhas. Nosso entendimento está correto?**

**Resposta:** Correto. Os perfis de acesso dos usuários serão parametrizados através da solução pela equipe interna da Contratante.

**18) Quanto ao item 7.3.2.6.3 e 7.3.2.7.7 do Anexo I "A" ao Edital- entendemos que a definição, construção e implantação do Portal Web e do aplicativo móvel do cidadão são de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE. Caberá a CONTRATADA somente suportar a integração destes itens com o SIGRC. Está correto entendimento?**

**Resposta: Incorreto.** A Solução de Atendimento WEB e aplicativos para dispositivos móveis é de responsabilidade da Contratada. A Contratante terá a responsabilidade de tratar, em conjunto com a Contratada, as questões de estruturação, navegabilidade, layout do Portal WEB e

aplicativos para dispositivos móveis.

**19) O item 6.2.3.7 do Anexo I "A" ao edital indica que a solução de CTI "deverá permitir a transferência de tela e voz". Para onde / qual sistema deverá ocorrer a transferência de tela e voz?**

**Resposta:** Este item será reformulado

**20)O item 6.2.4.16 do Anexo I "A" ao Edital - Sugere retirar o reconhecimento das palavras "sim" e "não", visto que o reconhecimento de voz (se for esta a necessidade) irá gerar custos adicionais.**

**Resposta:** Sugestão não acatada. Manter o item como no edital.

**21)Em relação ao item 6.2.5.9 do Anexo I "A" ao Edital- sugere que as chaves de busca sejam número de telefone, data, hora e login do operador.**

**Resposta:** Sugestão não acatada. Manutenção do item como no edital

**22) Quanto ao item 6.2.5.11- Sugere que os prazos de entrega passem a ser de até 24 horas para assuntos urgentes, e em até 48 horas para demais assuntos. O prazo de entrega informado implica custos excessivos para atendimento.**

**Resposta:** Sugestão não acatada. Manutenção do item como no edital

**23) item 13.4.1 do Anexo I "A"- sugere a retirada do SLA - visto que a Contratada não possui qualquer gestão sobre as chamadas da central pública de telefonia. Além disso, os links de voz serão disponibilizados pela Contratante.**

**Resposta:** Sugestão não acatada. Manutenção do item como no edital

**24)Quanto ao item 13.5.3 do Anexo I "A" ao Edital - define o "Índice de Call Back (CB)", sendo entendido como "call back" ” a ligação para o munícipe que teve seu atendimento interrompido ou abandonado, conforme item 13.5.3.1. Dado não ser possível saber se a ligação interrompida foi desligada pelo munícipe ou pelo operador, sugerimos que esse indicador de qualidade seja retirado. Isto porque, caso a interrupção tenha sido provocada pelo munícipe, o retorno da chamada não faz sentido.**

**Resposta:** Não acatado.

**25) Item 13.5.6 do Anexo I "A" ao Edital).- Como indicador de qualidade previsto para avaliação dos serviços da CONTRATADA, foi incluído o índice de "turn over" Porém, dado que o "turn over" é um elemento de gestão interna da CONTRATADA, solicitamos a retirada deste indicador dentre aqueles a serem avaliados pela CONTRATANTE.**

**Resposta:** Sugestão acatada. Será retirado do edital.

**26) Item 14.8.1 do Anexo I "A" ao Edital o quadro de indicadores de qualidade apresentado prevê meta de 3% para o Índice de Ligações Abandonadas (ILA). A fim de que a meta deste indicador esteja mais adequada a padrões usualmente praticados em contratos de call-center, sugerimos que ela seja de 5%, sendo penalizados com 2 pontos os índices entre 5% e 6%, e com 3 pontos aqueles acima de 6%.**

**Resposta:** Não acatado. A meta estabelecida por este edital está em linha com valores de mercado

**CIRO ALMEIDA  
MSC ECONOMIA**

**1) Item 7.1 e 7.2 – Entende-se mister que seja permitido composição de formação de consórcio entre empresas para a participação no referido certame.**

**Resposta:** A contratação da “Solução de Atendimento 156”, como previsto no presente edital, pressupõe a integração de três blocos de serviços: “AMPLIAÇÃO DO ATENDIMENTO”, “SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO” e “MODELAGEM DE PROCESSOS E GESTÃO DE DESEMPENHO”.

A decisão sobre a participação de empresas consorciadas em licitação é ato discricionário da Administração e, no presente caso, entende a PMSP que a execução dos serviços por empresas consorciadas comprometerá a indissociabilidade do objeto.

No entanto, o edital será revisto para permitir a subcontratação de parcela do objeto, mantendo-se a contratada como única responsável por garantir a execução dos serviços conforme especificado no Termo de Referência.

**2) Ademais, com o objetivo de garantir a contratação translúcida pelo ente público, argumenta-se:**

**a) A metodologia Six Sigma não se aplica a Call Centers terceirizados, mas sim a telemarketing próprio. Além disso, é uma metodologia que visa principalmente ao aumento**

da margem de lucro da empresa que a adota. O que obviamente não é uma necessidade da Contratante, mas um problema tão somente da Contratada. Por último, mas não menos importante, não é uma metodologia aberta recomendada por organismos multilaterais. Portanto, todas as exigências relativas ao uso do Six Sigma e à exigência de profissionais certificados nela é totalmente não conveniente e inoportuno para a Contratante.

**Resposta:** De acordo com o item 11.6.1, deverá ser apresentado 01 profissional que comprove certificação Black Belt e Green Belt, ou outra titulação equivalente emitida por entidade congênere.

b) A exigência de gerente de projetos certificados como PMP também não é uma exigência razoável, pois não se trata de um projeto, mas sim de atividades de caráter contínuo. Os serviços da Contratante não possuem uma diversidade de tarefas que começam e terminam em sequência sem nunca se repetirem – o que caracterizaria um projeto. Os serviços possuem sim a característica de serem contínuos e uniformes durante todo o período do contrato, ou a sua maioria, caracterizando assim um serviço de natureza continuada, que possui exigências de gestão opostas às exigências de um projeto. Portanto, as exigências relativas a gerenciamento de projetos são inoportunas.

**Resposta:** A observação não está correta uma vez que o e edital faz menção a que o profissional comprove capacidade técnica e não apresentação de certificado PMP, conforme redigido na tabela de equipe mínima:

“**Gerente de Projeto:** experiência mínima de 36 (trinta e seis) meses de gerenciamento de projetos e serviços de consultoria, comprovada por meio de Declaração de Capacidade Técnica, comprovada ao início da prestação dos serviços, emitida pela Contratada e passível de comprovação pela Contratante.”

c) Uma exigência possível e totalmente oportuna e conveniente para a Contratante é a exigência de certificação ISO 9000, que comprovará que a Contratada possui uma sistemática de trabalho que utiliza registros apropriados, permite a rastreabilidade de ocorrências e trabalha com nível de serviços previamente estabelecido nos requisitos e registrados em indicadores gerenciais de eficiência e eficácia. Enfaticamente recomendamos tal exigência no Edital em tela.

**Resposta:** Sugestão não acatada, em razão das explicações já fornecidas quanto à metodologia e certificação.

2.  
3.

d) Para que se possa monitorar a efetividade dos serviços do 156, é necessário que sejam estabelecidos indicadores de efetividade, sendo esses mais importantes que os indicadores de eficiência e eficácia. Os indicadores de efetividade exibem a maneira como os cidadãos estão percebendo e avaliando os serviços do 156, bem como identifica sugestões de melhoria, mudança e expansão. Para que isso seja possível, a Contratada deverá fazer Pesquisa de Campo de satisfação dos usuários com o serviço da Prefeitura. Essas pesquisas irão captar a percepção da população sobre as ações desenvolvidas via o 156, avaliar a aceitação perante a opinião pública, identificar as principais demandas dos habitantes da Cidade, apresentar sugestões de ações gerenciais dentro da realidade do Município e em consonância com os anseios da população, acompanhar a avaliação do desenvolvimento de melhorias da prestação e da configuração dos serviços 156, sugerindo além da implementação de ações gerenciais, correção ou substituição daquelas que não obtiveram a aceitação da população. Para tanto, a Contratada deverá realizar um diagnóstico da atual situação, seguido de monitoramento periódico, de percepção da população em relação as diversas ações em desenvolvimento pela gestão municipal, mediante a aplicação Pesquisas Qualitativas e Quantitativas assim distribuídas:

- Planejamento e execução Pesquisas Qualitativas mediante execução de Discussões em Grupo, com pelo menos 06 (seis) grupos em cada pesquisa, com periodicidade mensal ou bimensal, a critério do Executivo Municipal;

**Resposta:** Não acatado. Compreende-se que a sugestão já está contemplada nos itens 7.2.6.4, 7.2.6.6. e 7.2.6.7.

- Planejamento e execução de Pesquisas Qualitativas, mediante a realização de pelo menos 100 (cem) Entrevistas em Profundidade, com periodicidade mensal ou bimensal, a critério do Executivo Municipal;

**Resposta:** Não acatado. Compreende-se que a sugestão já está contemplada nos itens 7.2.6.4, 7.2.6.6. e 7.2.6.7.

- Planejamento e execução de Pesquisas Quantitativas, mediante a aplicação de pelo menos 800 (oitocentos) questionários, com periodicidade mensal ou bimensal, a critério do Executivo Municipal;

**Resposta:** Não acatado. Compreende-se que a sugestão já está contemplada nos itens 7.2.6.4, 7.2.6.6. e 7.2.6.7.

- Elaboração e apresentação de Relatórios Analíticos e Interpretativos dos resultados, que permitam o monitoramento e a evolução da opinião pública, constante de até 02 (duas)

apresentações por cada etapa de serviços, com a apresentação de sugestões de ações gerenciais a serem desenvolvidas ou alteradas, conforme o caso.

). **Resposta:** Não acatado. Compreende-se que a sugestão já está contemplada nos itens 7.2.6.4, 7.2.6.6. e 7.2.6.7.

### **QUESTÕES LICITAÇÃO/SISTEMA /OUTROS KONECTA BRASIL OPERAÇÕES E NEGÓCIOS**

#### **1) Item 3.1- Até que data temos para nos cadastrar na caufesp ?**

**Resposta:** A licitação será realizada na modalidade pregão, forma eletrônica, pelo sistema BEC/SP. Para participar do certame, a empresa interessada deverá estar inscrita no CAUFESP - Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo, conforme disposto no subitem 3.1 do edital.

O registro no CAUFESP deverá ser obtido anteriormente à abertura da sessão pública (subitem 3.1.1 do edital)

Para requerer o cadastramento, renovação ou atualização no CAUFESP, o interessado deverá acessar o site [www.bec.sp.gov.br](http://www.bec.sp.gov.br) ou [www.bec.fazenda.sp.gov.br](http://www.bec.fazenda.sp.gov.br) (subitem 3.1.2 do edital).

#### **2) Item 3.1.1 - Qual é a data de abertura da sessão pública ? Temos um cadastro semi preenchido de muito tempo atrás, no entanto não é mais possível fazer o login, podemos ainda sim participar e fazer um novo cadastro ?**

**Resposta:** Considerando-se os prazos legais, a abertura da licitação ocorrerá na segunda quinzena de agosto. Informações sobre o cadastramento foram dadas nas respostas aos itens anteriores.

#### **3) Item 3.1.2 – Não conseguimos localizar a data limite para cadastramento nos sites acima relacionados, no edital ou em qualquer outro ambiente, poderiam nos informar o cronograma das etapas para esta licitação ?**

**Resposta:** As informações sobre cadastramento de interessados em participar do certame foram dadas em respostas aos itens anteriores, bem como a data prevista para realização do certame. As etapas da licitação seguem as disposições contidas na legislação pertinente.

#### **4) Item 3.7 - Data limite para cadastramento no caufesp**

**Resposta:** Informação já fornecida nos itens anteriores

**5) Item 3.10.1 - Qual seria a data do certame ?**

**Resposta:** Informação já fornecida nos itens anteriores.