

Esclarecimentos do PREGÃO ELETRÔNICO 01/2023

Alexandre Freire de Araujo <Alexandre.Araujo@qintess.com>

Ter, 21/11/2023 17:59

Para:LICITAÇÃO/SELIT-MG: Licitação e Compras <licitacao@trf6.jus.br>

Cc:Rodrigo Ataide Guanais <rodrigo.guanais@qintess.com>

Boa Tarde Prezados,

Seguem nossos pedidos de esclarecimentos referente ao PREGÃO ELETRÔNICO 01/2023, o qual o mesmo ocorrerá no dia 27 de novembro de 2023.

1 - É correto afirmar que a licitante que apresentar, em sua proposta, número de profissionais inferior ao quantitativo mínimo apresentado na Tabela 1, do ANEXO I - QUANTITATIVO MÍNIMO DE PROFISSIONAIS será desclassificada?

2 - De acordo com o item 5.1.6.4.1 do Termo de Referência, bem como a tabela onde consta a informação de carga horária semanal (40h), vinculada ao item 5.1.6.5, entendemos que os profissionais descritos na tabela de quantidade mínima alocados no contrato, deverão cumprir a carga horária de 40h semanais. Está correto o entendimento?

Caso o entendimento acima esteja correto, entendemos que o não cumprimento a este item da proposta levará o licitante à desclassificação. Esse entendimento está correto?

3 - Solicitamos as informações referentes à volumetria de chamados atendidos pela CSTI - SJMG/TRF6 dos meses de agosto/2022 a agosto/2023.

4 - Solicitamos as informações sobre a quantidade dos chamados atendidos pela CSTI - SJMG/TRF6 dos meses de agosto/2022 a agosto/2023 discriminada por canal de comunicação (telefone, e-mail, chat, portal web etc.).

5 - Solicitamos as informações referentes à Curva Diária de Atendimento dos chamados atendidos pela CSTI - SJMG/TRF6 dos meses de agosto/2022 a agosto/2023.

6 - Solicitamos as informações sobre a distribuição quantitativa dos chamados atendidos pela CSTI - SJMG/TRF6 dos meses de agosto/2022 a agosto/2023 classificada entre atendimento remoto e atendimento presencial.

7 - Solicitamos as informações referentes ao Tempo Médio de Atendimento (TMA) para os chamados atendidos pela CSTI - SJMG/TRF6 dos meses de agosto/2022 a agosto/2023.

Atenciosamente,

Alexandre Araújo

Gerente Comercial

Brasil | +55 71 9.9113.2117



“Esta mensagem é confidencial e endereçada exclusivamente a(s) pessoa(s) e/ou instituições acima indicadas e pode conter informações confidenciais ou privilegiadas, as quais não podem, sob qualquer forma, ser utilizadas, divulgadas, alteradas ou copiadas. No caso desta mensagem ser recebida por engano, por favor, providencie sua exclusão de qualquer sistema notificando o remetente imediatamente. O remetente utiliza o correio eletrônico no exercício do seu trabalho, eximindo esta instituição de qualquer responsabilidade por utilização indevida.”

“This message is confidential and is addressed solely to (s) person (s) and / or institutions listed above and may contain confidential or privileged information, which can not in any way be used, disclosed, altered or copied. If this message is received by mistake, please provide their exclusion from any system and notify the sender immediately. The sender uses the mail in the course of their work, exempting the institution from any liability for misuse.”



INFORMAÇÃO

À SELIT,

Sra. Supervisora,

Em atendimento ao Encaminhamento à SEGCO (0543781) referente ao pedido de esclarecimento nº 9 feito pela empresa QINTESS (0543778) relativos ao Pregão 01/2023, temos a informar o que segue:

Questionamento número 1: É correto afirmar que a licitante que apresentar, em sua proposta, número de profissionais inferior ao quantitativo mínimo apresentado na Tabela 1, do ANEXO I - QUANTITATIVO MÍNIMO DE PROFISSIONAIS será desclassificada?

Resposta: Considerando o item 5.1.3.7. do Termo de Referência deverá ser atendido o quantitativo mínimo de profissionais que prestarão os serviços em cada uma das localidades do TRF6 conforme disposto no Anexo I deste Termo, de forma que não haja risco na continuidade e disponibilidade dos serviços, bem como para que consiga manter profissionais disponíveis para atendimento presencial imediato a incidentes críticos na sede do TRF6 em Belo Horizonte e em todas as 26 (vinte e seis) Subseções Judicárias, uma vez que os incidentes podem ocorrer de forma simultânea em todas as localidades.

Diante do exposto está correto o entendimento da empresa.

Questionamento número 2: De acordo com o item 5.1.6.4.1 do Termo de Referência, bem como a tabela onde consta a informação de carga horária semanal (40h), vinculada ao item 5.1.6.5, entendemos que os profissionais descritos na tabela de quantidade mínima alocados no contrato, deverão cumprir a carga horária de 40h semanais. Está correto o entendimento?

Resposta: As propostas deverão ser elaboradas de acordo com os parâmetros estabelecidos no item 5.1.6 (Informações relevantes para o dimensionamento da proposta), observando o quantitativo mínimo de profissionais por localidade e a prestação de serviços atrelada ao cumprimento dos indicadores de níveis de serviços, em especial o indicador nº 12, do item 5.1.5.13, que prevê o tempo máximo de 20 minutos para início dos atendimentos presenciais críticos, portanto com disponibilidade técnica compatível com as 40 horas semanais, correspondendo ao entendimento da empresa, com controle pela própria contratada.

Questionamento número 3: Solicitamos as informações referentes à volumetria de chamados atendidos pela CSTI - SJMG/TRF6 dos meses de agosto/2022 a agosto/2023.

Resposta: A média mensal de chamados no período solicitado foi de 4130. Porém as empresas devem estar atentas ao solicitado no item 1.1.3.2 do Anexo IV do termo de referência, que dispõe: "*Deve-se considerar o aumento da demanda de serviços a partir de*

agosto de 2022 em razão da criação do novo TRF6, estimando-se um total aproximado de 65.000 solicitações por ano.”

Questionamento número 4: Solicitamos as informações sobre a quantidade dos chamados atendidos pela CSTI - SJMG/TRF6 dos meses de agosto/2022 a agosto/2023 discriminada por canal de comunicação (telefone, e-mail, chat, portal web etc.).

Resposta: Informamos que praticamente todos os chamados são abertos via portal web.

Questionamento número 5: Solicitamos as informações referentes à Curva Diária de Atendimento dos chamados atendidos pela CSTI - SJMG/TRF6 dos meses de agosto/2022 a agosto/2023.

Resposta: A ferramenta atualmente em uso no TRF6 não disponibiliza a informação solicitada.

Questionamento número 6: Solicitamos as informações sobre a distribuição quantitativa dos chamados atendidos pela CSTI - SJMG/TRF6 dos meses de agosto/2022 a agosto/2023 classificada entre atendimento remoto e atendimento presencial.

Resposta: A ferramenta atualmente em uso no TRF6 não disponibiliza a informação solicitada.

Questionamento número 7: Solicitamos as informações referentes ao Tempo Médio de Atendimento (TMA) para os chamados atendidos pela CSTI - SJMG/TRF6 dos meses de agosto/2022 a agosto/2023.

Resposta: A ferramenta atualmente em uso no TRF6 não disponibiliza a informação solicitada.

Atenciosamente,

Airton Carvalho de Lima Júnior
Fiscal Técnico da Equipe de planejamento da contratação

Antônio Keltke Guimarães
Assessor técnico da SECTI



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Keltke Guimaraes, Analista Judiciário**, em 22/11/2023, às 16:02, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Airton Carvalho de Lima Junior, Técnico Judiciário**, em 22/11/2023, às 16:21, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.trf6.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0544561** e o código CRC **7D53190F**.

