

**CE N° FIESC/GEA 03410/19**

Florianópolis, 21 de janeiro de 2019.

Aos fornecedores licitantes,

**Assunto: ESCLARECIMENTO N° 01/2019**

Referência: PP n° 008/2019

Contratação de empresa especializada em serviços de planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de Contact Center, com formato multicanal e omnichannel, blended (ativo e receptivo), para tratamento das demandas relacionadas aos serviços prestados pela FIESC, SESI/SC, SENAI/SC e IEL/SC, conforme condições e exigências do Edital e seus anexos.

### **PERGUNTA 1:**

Data: 17 de jan de 2019 10:47

Com referência ao Edital de Pregão Presencial de n° 008/2019/FIESC, especificamente quanto a cláusula 8.1.2, existe algum modelo específico de “atestado de capacidade técnica “ a ser seguido?

Caso haja o modelo, solicito que encaminhe ou anexe a informação no edital publicado.

### **PERGUNTA 2:**

Data: 21 de jan de 2019 09:18

Gostaria de tirar uma dúvida quanto ao item 8.1.2 b, onde diz que precisamos apresentar declaração que cumpre as exigências estabelecidas na NR17.

Essa Declaração pode ser simples feita por nós pois cumprimos a NR17 ou precisa ser uma declaração da empresa onde atesta que cumprimos a NR17.

### **RESPOSTAS:**

Abaixo transcrevo respostas referente aos questionamentos do PP 008/2019 – FIESC:

### **RESPOSTA 1:**

*Não colocamos o modelo de atestado no edital, mas o item 8.1.2 alíneas "a", "a1", "a2" e "a3", que transcrevo abaixo, descreve como devem ser apresentados:*

*a) 1 (um) atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a experiência na prestação de serviços de planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de Contact Center, com formato multicanal e omnichannel, blended (ativo e receptivo). Os atestados devem conter as seguintes informações: quantitativo de PAS por cliente, volume de atendimento mensal, recursos multicanal utilizados, tipo de serviço comercializado pelo canal, atividade exercida pela operação, acordos de nível de serviços e solução de gestão de atendimentos em arquitetura web. Para fins deste item, não serão aceitos atestados de capacidade técnica de atendimento referentes a serviços prestados em locais físicos distintos, a não ser no endereço apresentado pela licitante. Os atestados serão apresentados **com no mínimo os quantitativos, características e prazos indicados abaixo:***

*a.1) entende-se como compatível, em quantidade e características com o objeto da licitação, o atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, **que comprove a prestação de serviço concomitante, sendo para o serviço objeto deste edital, descrito no item 8.1.2 alínea “a”, de no mínimo 15 (quinze) Posições de Atendimento;***

# FIESC

a.2) caso o fornecedor licitante não possua ao menos 01 (um) atestado técnico que comprove a execução de objeto na quantidade exigida nesta licitação, será aceito o somatório de atestados de **períodos concomitantes** até comprovação da quantidade solicitada;

a.3) o(s) atestado(s) deverá(ão) ser apresentado(s) em papel timbrado original ou cópia reprográfica autenticada, assinados por autoridades ou representante de quem o expediu, com a devida identificação (Não será aceito atestado apresentado no papel timbrado do fornecedor licitante).

## **RESPOSTA 2:**

A declaração exigida no item 8.1.2.b do Edital é feita empresa Licitante, e assinada pelo seu representante legal.

Atenciosamente,

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO