

**CE N° FIESC/GEA 03750/19**

Florianópolis, 22 de janeiro de 2019.

Aos fornecedores licitantes,

**Assunto: ESCLARECIMENTO N° 03/2019**

Referência: PP nº 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: 22 de jan de 2019 10:47

Solicito esclarecimento acerca do atestado, se tem que vir especificando este termos ou o conjunto de sistemas especificados no atestado entendesse que a atestante usa omnichannel, blended. No item 8.1.2 do edital pede atestado de capacidade técnica "com formato multicanalomnichannel, blended".

## **PERGUNTA 2:**

Data: 21 de jan de 2019 09:18

Com referência ao Edital de Pregão Presencial de nº 008/2019/FIESC, especificamente quanto a clausula 8.1.2, **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;**

No entanto, os atestados de capacidade técnica do nosso grupo, não vem "especificado" a quantidade de Postos de Atendimento e sim quantidade de clientes na base de dados, como exemplo abaixo:

- **Cientes com até 90 dias – 190.201**
- **Cientes de 91 à 180 dias – 327.376**
- **Cientes com mais de 180 dias – 6.100.622**

Com esse volume apresentado em apenas um atestado, o volume de postos de atendimento ultrapassa em grande número a quantidade exigida no edital.

Poderíamos utilizar esse modelo?

## **RESPOSTAS:**

Abaixo transcrevo respostas da área técnica, referente aos questionamentos do PP 008/2019 – FIESC:

### **RESPOSTA 1:**

*O(s) atestado(s) de capacidade técnica apresentados devem atender ao objeto da licitação, e conter todas as informações exigidas em edital, nos itens 8.1.2."a", "a1", "a2" e "a3".*

**RESPOSTA 2:**

*O atestado deve atender ao exigido em edital, nos itens 8.1.2."a", "a1", "a2" e "a3", que pede a comprovação da quantidade mínima de 15 (quinze) Posições de Atendimento, além dos demais itens constantes nos itens.*

*Avalie a conversão desse total da base de dados em posições de atendimento.*

Atenciosamente,

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO