



**PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS
SECRETARIA DE GESTÃO DA POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS**

ESCLARECIMENTOS REFERENTES AO PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 02/2015

PERGUNTA 01:

Com relação à cláusula Quinta item 5.52 da Minuta do Contrato que trata do recolhimento em conta vinculada de provisionamento de valores para o pagamento das férias, 13º salário e rescisão contratual dos trabalhadores da CONTRATADA em conformidade com o disposto na IN 02/2008, tendo em vista o tocante ao recolhimento previdenciário, conforme o previsto na Lei nº 12.546/2011 (hipótese de desoneração tributária), em que afeta de sobremaneira a diminuição os encargos do Submódulo 4.1 da Planilha de Preços da IN 02/2008 para as empresas atuantes no segmento de Contact Center (teleatendimento) passando o referido submódulo do percentual de 36,80% para 16,80%, entendemos que os percentuais a serem aplicados na presente contratação para o depósito em conta vinculada serão ajustados pela realidade da contratação quanto à incidência do Submódulo 4.1, passando o percentual de 33,25% para os efetivos 28,86% sobre a remuneração. Estamos corretos?

Outrossim, entendemos que os percentuais de provisionamento da conta vinculada ajustados à realidade de desoneração da folha em 28,86% serão aplicados mensalmente sobre a folha de pagamento de remuneração efetivamente gasta no mês de referência calculados em cima do relatório de folha de pagamento apresentado pela Contratante juntamente com o faturamento do mês de referência. Estamos corretos?

RESPOSTA 01:

Informamos que o Aviso nº 1 do Pregão Eletrônico SRP nº 2/2015, inserido nos sites compasnet e sdh.gov.br, supre o Vosso questionamento.

PERGUNTA 02:

O item 8.4.4 descreve as seguintes condições: “No local de prestação dos serviços, será disponibilizado pela CONTRATANTE enlace de dados, visando integração, a ser providenciada pela CONTRATADA, entre a central telefônica da SDH e da CONTRATADA.”. Desta forma, entendemos que a Contratada será responsável tão somente pelas configurações no seu equipamento (Central Telefônica/PABX) e que os links de (dados e voz) bem como as configurações nos equipamentos da SDH serão de responsabilidade da Contratante. Estamos Corretos?

RESPOSTA 02:

O entendimento exposto pelo interessado está correto, cabendo à contratada a disponibilização do equipamento (Central Telefônica PABX) devidamente configurado, bem, como os procedimentos técnicos para a integração entre as centrais telefônicas da SDH e da contratada. À contratante incumbirá disponibilizar os links de (dados e voz) e a configuração de seus equipamentos.



**PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS
SECRETARIA DE GESTÃO DA POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS**

PERGUNTA 03:

Com relação ao disposto no item 6.5 – “Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação deverão ser eliminados como condição para a renovação, em decorrência da exigência prevista no art. 19, XVII, da IN/MPOG nº 2, de 2008.” Questiona-se: No edital não há regra pré-estabelecida pela Administração para que a licitante componha seus preços por metodologia específica de depreciação/amortização de bens, portanto, entendemos que fica à cargo exclusivo do particular (licitante) elaborar sua proposta para atendimento aos requisitos de prestação de serviços mensais podendo para tanto precificar em sua planilha de preços (Módulo 3) depreciação anual a seu critério e/ou locação mensal de equipamentos/ softwares/ sistemas conforme sua necessidade e política de aquisição/precificação. Estamos corretos?

RESPOSTA 03:

A Instrução Normativa SRF nº 162, de 31 de dezembro de 1998, assevera sobre o prazo de vida útil dos bens a serem depreciados. Assim, a Administração considerou a integralidade dos termos descritos nessa Instrução para os fins deste certame. Realça-se ainda que, os custos referente à depreciação devem ser divididos, mensalmente, conforme previsão no item 6.5. Desta forma, em caso da empresa, vencedora do certame possuir em seu estatuto política para a avaliação de depreciação que se diferencie, será avaliado, ocasionalmente, para fins de repactuação. Esses termos têm como fim evitar a adoção de índices genéricos que produza distorções contrárias aos cofres públicos.

PERGUNTA 04:

Conforme disposto no item 20.16 – “O Registro de Preços atenderá exclusivamente a Secretaria de Direitos Humanos – SDH/PR.”. Questiona-se: Poderá haver adesão de entidades não participantes no referido Registro de Preços conforme facultado no Art. 22 do DECRETO Nº 7.892, DE 23 DE JANEIRO DE 2013?

RESPOSTA 04:

A utilização da Ata de Registro de Preços por órgão ou entidade não participante está atrelada à anuência do órgão gerenciador, conforme disposto no art. 22 do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013.

A destinação do presente Registro de Preços para atender exclusivamente a Secretaria de Direitos Humanos, deu-se pela especificidade do objeto e foi uma opção da Área Demandante, como é possível verificar no subitem 2.6 do Termo de Referência.

Diante disso, não poderá haver adesão por órgão ou entidade não participantes no referido Registro de Preços, conforme disposto no subitem 20.16 do presente Edital.



**PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS
SECRETARIA DE GESTÃO DA POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS**

PERGUNTA 05:

O Edital no seu item 13.5.6 afirma que não serão aceitos para habilitação atestados de capacidade técnica referentes à serviços de teleatendimento para televendas e telepesquisa. Por outro lado, entende-se que os atestados de capacidade técnica de serviços de teleatendimento referentes à telecobrança serão aceitos para a habilitação dos licitantes, estamos corretos?

RESPOSTA 05:

Quanto ao pedido de esclarecimento formulado, necessário esclarecer que em conformidade com o item “13.5.4 - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA”, alínea “a” do Edital, que os atestados, declarações ou certidões de capacidade técnica devem referir-se à solução integrada para prestação de serviços de teleatendimento para atendimento ao público em serviços classificados como de Utilidade Pública, de modo que os atestados de capacidade técnica referentes a serviços de teleatendimento de telecobrança não serão aceitos, por não comportarem a classificação de Utilidade Pública. Seu entendimento está incorreto.

PERGUNTA 06:

A localidade do Site do Call Center poderá ser em cidades das regiões Metropolitanas das capitais do país?

RESPOSTA 06:

Não. De acordo com o item “24 – DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS” do Edital, os serviços poderão ser prestados em qualquer Capital da Federação, não sendo admitida a prestação em localidade diversa.

PERGUNTA 07:

Para facilitar a contingência e continuidade de negócio, poderá a operação ser dividida em mais de uma localidade, ou obrigatoriamente deverá ser em um único local?

RESPOSTA 07:

A operação do serviço não poderá ser dividida em mais de uma localidade, tendo em vista que o alinhamento estratégico da contratação exige necessidade de estrutura única, com trabalho integrado para o gerenciamento centralizado da prestação dos serviços a ser contratados, conforme amplamente demonstrado no Termo de Referencia do Edital em referência, notadamente no subitem 3.3.



**PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS
SECRETARIA DE GESTÃO DA POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS**

PERGUNTA 08:

O item 8.4.8.21 solicita uma capacidade mínima de 06 (seis) links E1 para atendimento humano. O item 8.4.5.24 indica uma capacidade mínima de 05 (cinco) interfaces para troncos E1. Qual a quantidade correta de links E1 que devemos considerar?

RESPOSTA 08:

Em relação a esse questionamento considerar a quantidade mínima de 06 (seis) links E1, descrita no subitem item 8.4.5.24.

PERGUNTA 09:

O item 8.4.5.1 informar a necessidade da plataforma possuir um mínimo de 500 ramais IP, embora indique ser responsabilidade do LICITANTE dimensionar o Call Center. Entendemos que a central PABX deve suportar um mínimo de 500 portas de ramais IP. Esta correto nosso entendimento?

RESPOSTA 09:

Conforme a descrição do subitem 8.4.5.1 o entendimento está correto.

PERGUNTA 10:

A homologação da plataforma de telefonia IP / PABX deve ser anexada na documentação técnica?

RESPOSTA 10:

Conforme descrito no subitem 18.1, a homologação da plataforma integra a documentação técnica.

PERGUNTA 11:

O edital solicita no item 16.1.6 o fornecimento mínimo de 4 aparelhos especiais para deficientes auditivos e no item 8.4.16 é solicitado um sistema de vídeo e/ou chamadas para atendimento de deficientes auditivos. Devem ser cotados os dois sistemas ou o proponente deve escolher um dos dois para operar o sistema?

RESPOSTA 11:

Na descrição do subitem 8.4.16 Sistema de Vídeo e/ou Chamadas para Atendimento de Deficiente Auditivo, é exigido o fornecimento de um dos sistemas, podendo esse ter a funcionalidade para o atendimento com os aparelhos especiais para as pessoas com deficiência auditiva ou para o atendimento de chamadas de vídeo e atendimento das pessoas com deficiência auditiva.



**PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS
SECRETARIA DE GESTÃO DA POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS**

PERGUNTA 12:

Referente ao item 8.4.1.16, informar a quantidade de posições que devem ser fornecidas simultaneamente.

RESPOSTA 12:

Deverá ser considerada 1% das posições de atendimento, ressaltando que essas não serão exclusivas para o atendimento de pessoas com deficiência auditiva, podendo na ausência de demandas realizarem o atendimento em geral.

PERGUNTA 13:

Existe estatística de chamadas para dimensionarmos a quantidade de operadores para atender a esta demanda?

RESPOSTA 13:

A referência para disponibilizar esse atendimento considera o número de pessoas com deficiência auditiva grave que é de 1,1% da população, conforme a base de dados do IBGE.

PERGUNTA 14:

O edital não informa a volumetria de chamadas ativas. Informar a quantidade de PAs que são necessárias para esta operação ou o volume de chamadas diárias e/ou mensal a ser considerado no dimensionamento do sistema.

RESPOSTA 14:

A média do volume de ligações de ativo e de 82.381 chamadas realizadas. Essas ligações correspondem a ligações para o encaminhamento via fax.

PERGUNTA 15:

Favor informar volumetria de chamadas de fax para dimensionarmos os recursos necessários na plataforma.

RESPOSTA 15

A informação encontra-se disposta na operação.

PERGUNTA 16:

Favor informar volumetria de chamadas de email para dimensionarmos os recursos necessários na plataforma.



**PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS
SECRETARIA DE GESTÃO DA POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS**

RESPOSTA 16:

A média de envio de e-mails, por mês, corresponde 17.000 mensagens, que são encaminhadas a rede de proteção e defesa dos direitos humanos.

PERGUNTA 17:

Favor informar volumetria de chamadas de SMS para dimensionarmos os recursos necessários na plataforma.

RESPOSTA 17:

Não há referencia de volumetria dado que no atendimento atual não se utiliza essa ferramenta.

PERGUNTA 18:

Favor informar volumetria de chamadas de click to talk para dimensionarmos os recursos necessários na plataforma.

RESPOSTA 18:

Não há referencia de volumetria dado que no atendimento atual não se utiliza essa ferramenta.

PERGUNTA 19:

Referente a integração entre o SONDDHA e a plataforma de telefonia, não está sendo apresentado as APIs ou mecanismos disponíveis no SONDDHA para realizarmos esta integração. Desta forma solicitamos:

Fornecer documentação referente ao webservice informado no item 8.4.5.37.

RESPOSTA 19:

Essas informações não incidem em preço de cotação, considerando que os enlaces serão para consulta e transferência de dados o que não modificará valores na cotação.

PERGUNTA 20:

Estamos entendendo que os operadores irão utilizar somente o SONDDHA para interagir com a plataforma de telefonia IP. Assim, as funcionalidades de login, logout, consulta, transferência, atendimento de chamadas e encerramento de chamadas serão executados no SONDDHA a partir da integração com a plataforma de telefonia IP (ver item 8.3.5) ou devemos fornecer apenas informações ao SONDDHA e a interface de atendimento do operador será o console de atendimento (item 8.4.10)?



**PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS
SECRETARIA DE GESTÃO DA POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS**

RESPOSTA 20:

Deve-se considerar que a interface de atendimento do operador será o console de atendimento, devendo tão somente a contratada fornecer as informações ao SONDDHA, descrita no subitem destacado.

PERGUNTA 21:

O SONDDHA está preparado para tratar demandas de fax, email, chat, SMS e formulários Web?

RESPOSTA 21:

A versão atual do SONDDHA não contempla as funcionalidades necessárias para o tratamento das demandas a partir de chat, fax, SMS. Todavia, uma nova versão para o atendimento dessas demandas será colocada em produção no decorrer da execução contratual, contemplando, desta forma, os multicanais destacados.

PERGUNTA 22:

O SONDDHA está preparado para receber chamadas de vídeo (ver item 8.4.16)?

RESPOSTA 22:

O entendimento do item está incorreto. O item 8.3.7 assevera que a CONTRATADA deverá realizar as manutenções corretivas e evolutivas do SONDDHA durante o período de vigência do contrato.

PERGUNTA 23:

Favor esclarecer os pontos abaixo referente ao item 8.4.4:

RESPOSTA 23:

8.4.4 No local de prestação dos serviços, será disponibilizado pela CONTRATANTE enlace de dados, visando integração, a ser providenciada pela CONTRATADA, entre a central telefônica da SDH e da CONTRATADA.

A integração de enlace se refere a transferência de dados e disponibilização de relatórios que a CONTRANTE deve realizar no decorrer da prestação. Esses links são, necessariamente, imprescindíveis para assegurar que todas as informações da central estejam também armazenadas na base de dados da SDH por meio dessa interação.

PERGUNTA 24:

Marca e modelo da central PABX da SDH.



**PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS
SECRETARIA DE GESTÃO DA POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS**

RESPOSTA 24:

Não há necessidade de repasse dessa informação.

PERGUNTA 25:

Cenário de uso desta integração.

RESPOSTA 25:

A integração como descrito no item 7.1 desse questionamento se refere à transferência de informações na base de dados backups e demais necessidades da execução.

PERGUNTA 26:

Serão transferidas chamadas da SDH para atendimento na CONTRATADA?

RESPOSTA 26:

A integração se restringe a transferência de dados e não de ligações.

PERGUNTA 27:

Serão transferidas chamadas da CONTRATADA para a SDH?

RESPOSTA 27:

A integração se restringe a transferência de dados e não de ligações.

PERGUNTA 28:

O edital solicita o fornecimento de uma URA em número de portas igual ao número de juntores de acesso a rede pública.

Informar qual o menu / árvore de atendimento que deve ser fornecido.

RESPOSTA 28:

Na URA consta a disponibilidade de consulta de contatos dos conselhos tutelares, e a árvore segue a linha dos módulos de atendimento a serem disponibilizados no serviço, conforme o subitem 13.1.

PERGUNTA 29:

O fluxo de atendimento vai apresentar algum tipo de informação armazenada no SONDHA, principalmente no que se refere ao status de uma denúncia ? Entendemos que o recurso de TTS



**PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS
SECRETARIA DE GESTÃO DA POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS**

RESPOSTA 29:

As informações de tratamento e encaminhamento das demandas cadastradas no Sistema serão disponibilizadas no SONDHA.

PERGUNTA 30:

As consultas ao SONDHA, se necessárias, serão realizadas através de webservice?

RESPOSTA 30:

Os usuários terão acesso a plataforma do SONDHA para o cadastro das demandas, e a base será compartilhada com a empresa vencedora do certame.

PERGUNTA 31:

O item 8.4.5.1 apresenta uma série de recursos na URA, os quais precisam de dados de tráfego / volumetria para serem dimensionados corretamente os servidores necessários. Assim, informar o tráfego demandado para os recursos de TTS, ASR e SA.

RESPOSTA 31:

Verificar a volumetria no Anexo I-I do Edital, as informações de URA não afetam os valores de cotação.

PERGUNTA 32:

Informar a quantidade de telões, ver item 8.4.11.1 (d), que deverão ser utilizados.

RESPOSTA 32:

Os displays (telas) deverão ser em quantidade suficiente de modo a contemplar a visualização em todo o ambiente operacional e gerencial, conforme assevera o item 8.4.11.1, alínea “d”.

PERGUNTA 33:

Os telões serão fornecidos pela CONTRATANTE?

RESPOSTA 33:

Não. Os telões serão de responsabilidade da contratada.

Brasília, 22 de junho de 2015.

EDUARDO MIRANDA LOPES
Pregoeiro