



ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA
COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO

COMUNICADO

Assunto: Resposta ao Pedido de Esclarecimento ao Edital

PROCESSO N.º 77764/2017 – SSP.

REF. PREGÃO PRESENCIAL N.º 20/2017 – SSP.

OBJETO: Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de teleatendimento para as ocorrências do Sistema 190 (Sistema Integrado de Suporte às Operações de Segurança – SISO) da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Maranhão.

A Secretaria de Estado da Segurança Pública - SSP, através da sua Pregoeira, leva ao conhecimento da empresa **INTELECTO CONTACT CENTER LTDA** a resposta da Pedido de Esclarecimento ao Edital dada pelo Encarregado de Serviços Gerais/SSP, em anexo.

São Luís, 21 de agosto de 2017.


Valdilea Ferreira Lopes
Pregoeira da CSL/ SSP

Curitiba (PR), 20 de agosto de 2017.

À
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA - SSP
Sr(a) Pregoeiro(a) responsável pela condução do certame

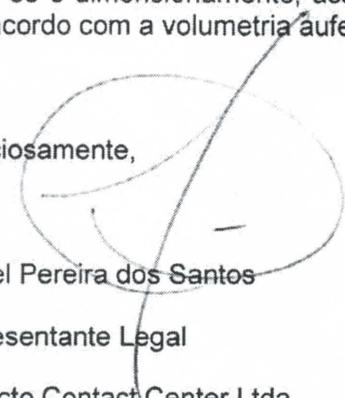
Referência: Edital Pregão Presencial 20/2017 – SSP-MA

Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de teleatendimento para as ocorrências do Sistema 190 (Sistema Integrado de Suporte às Operações de Segurança – SISO) da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Maranhão.

INTELECTO CONTACT CENTER LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob n. 10.198.516/0001-46, estabelecida na Rua Marechal Deodoro, 857, sala 1604, Centro, Curitiba, PR, CEP 80060-010, por meio de seu representante legal, Sr. **ISMAEL PEREIRA DOS SANTOS**, vem, por meio deste, formular o seguinte pedido de esclarecimento nos termos do Pregão Presencial 19/2017 – SSP-MA:

1. Pedimos esclarecimentos quanto a volumetria intrahora do mês de maior movimento, no intuito de sabermos o dimensionamento necessário de agentes para o período entre às 22h e às 5h que demanda adicional noturno, além de despesas com deslocamento de transporte privado.
2. Questionamos se o dimensionamento, assim como horário de entrada e saída dos turnos pode ser alterado de acordo com a volumetria auferida, sem prejuízo à operação.

Atenciosamente,


Ismael Pereira dos Santos

Representante Legal

Intelecto Contact Center Ltda

Ismael Pereira dos Santos
RG 7.626.604-2/PR



Fls. nº _____
Proc. nº _____
Ass. _____

ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA
UNIDADE GESTORA DE ATIVIDADES MEIO
SERVIÇOS GERAIS

DESPACHO

Considerando ao pedido de esclarecimento da empresa INTELECTO CONTACT CENTER LTDA, seguem abaixo as respostas:

1. Quanto ao questionamento em relação a volumetria de atendimento, importante esclarecer que, em qualquer horário de atendimento, o quantitativo de pessoas é fixo, o que foi devidamente dimensionado nos itens 5 e 6 do Termo de Referência e no modelo de escala constante do ANEXO III do mesmo instrumento. Desta forma, não existe a necessidade de volumetria, pois a quantidade de pessoas a serem atendidas pelo transporte privado no horário informado será sempre a mesma, havendo necessidade sim, de substituição imediata quando da falta, para não reduzir a qualidade do serviço, conforme item 6.2.
2. Pelos mesmos motivos constantes no primeiro questionamento, informamos que não haverá alteração de horário de entrada e saída conforme o volume, pois assim como a quantidade de funcionários, os horários são fixos, conforme item 5 do Termo de Referência, não havendo necessidade de prorrogação;

Retorne-se a CSL para conhecimento e providências.

São Luís, 21 de agosto de 2017.


Sildenê Almeida Filho
Encarregado de Serviços Gerais - SSP
Mat. N° 934133