



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – TELEFONE (041) 3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

AVISO IV

PROCESSO: 322

REFERÊNCIA: Pregão Eletrônico nº 0003/2024 – CREFITO-8 – SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO

RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

Trata-se de resposta ao pedido de esclarecimento ao Edital de Licitação do Pregão Eletrônico nº 0003/2024 – CREFITO-8, que tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de Serviço de Teleatendimento/call center, fornecimento do serviço fora das dependências do CREFITO-8, conforme condições e especificações contidas no instrumento convocatório, solicitado pela empresa TECNOMAFER, doravante denominada PETICIONANTE, nos termos apresentados no expediente.

1. DA ADMISSIBILIDADE

Nos termos do item 10, do Edital, em consonância com o disposto no art. 164 da Lei nº 14.133/2021, é assegurado a qualquer pessoa é parte legítima para impugnar edital de licitação por irregularidade na aplicação desta Lei ou para solicitar esclarecimento sobre os seus termos, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data de abertura do certame.

Com efeito, observa-se a tempestividade do pedido de esclarecimento realizado pela empresa TECNOMAFER, no dia 26/01/2024 encaminhado à Pregoeira via *e-mail*. Neste sentido, reconhecemos o requerimento de esclarecimento feito pelo peticionante ao Edital de licitação, ao qual passamos a apreciar o mérito e nos posicionamos dentro do prazo legal estabelecido supramencionado.

2. DA SOLICITAÇÃO

O peticionante solicita o saneamento de dúvidas, o conforme abaixo descrito:

Referente ao PREGÃO ELETRÔNICO 0003/2024 e objeto Serviço de Teleatendimento.

Visto que o objeto consiste em atendimento telefônico e atendimento on-line, ativo e receptivo, na forma humana e eletrônica através dos multimeios (WhatsApp, Chat bot, E-mail e etc)

Teleatendimento Telefônico Receptivo Humano – 9.306 ligações atendidas/recebidas. – Para o atendimento do item, se faz necessário o fornecimento e/ou disponibilização da linha telefônica STFC, para que aja integração junto a CENTRAL PABX/CALLCENTER e assim receber as devidas ligações.



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – TELEFONE (041) 3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

Pergunto; quem será responsável pelo o fornecimento do Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC), ou seja, linha telefônica?

Teleatendimento WhatsApp ATIVO Humano – 14.707 mensagens respondidas. - Para o atendimento do item, se faz necessário o fornecimento e/ou disponibilização do número de telefone FIXO ou MOVEL que ficará vinculado ao WhatsApp, para que aja integração junto a CENTRAL PABX/CALLCENTER e assim receber as devidas ligações.

Pergunto; quem será responsável pelo o fornecimento o número de telefone FIXO ou MOVEL vinculado ao WhatsApp?

Contudo, entendemos que não haverá ligações efetuadas (ATIVAS), ou seja, originadas pelo teleatendimento humano, visto que não consta indicações nas tabelas 1 e 2 de volumetria do termo de referência.

Acreditamos que a CONTRATANTE irá disponibilizar os linhas/números telefônicos para as devidas integrações.

Caso contrário será necessário que a CONTRATADA seja operadora OUTORGADA para prestação de Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC), perante a ANATEL, estando apta fornecer linhas telefônicas PSTN e efetuar a portabilidade numérica, e/ou AUTORIZADA A SUBCONTRATAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEFONIA.

3. DA RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

Acerca da dúvida da peticionante, após consulta à Equipe de Planejamento responsável pela elaboração dos documentos deste certame, elucidamos:

“Sim precisamos da integração com a nossa central de PABX (está em processo licitatório a nossa nova central), porém as ligações serão direcionadas para a CONTRATADA atender conforme as opções na URA.

A CONTRATADA será responsável pela linha telefônica, receberemos em nossa linha telefônica, e direcionar para a linha da CONTRATADA.

Forneceremos o número do WhatsApp, a CONTRATADA configurará as respostas automatizadas e também realizar o atendimento quando o usuário escolher a opção de falar com um atendente.

O CREFITO-8 será responsável pelo fornecimento do número vinculado ao WhatsApp (encontra-se em processo licitatório).

Conforme a demanda da CONTRATANTE deverá ter a possibilidade de ligações ATIVAS, sempre que necessário (campanhas e retorno de ligação que não foram atendidas), não temos o histórico do volume, pois hoje não realizamos essa modalidade.

Já estamos com um processo de Pregão Eletrônico ref. a contratação de serviços de telefonia para o CREFITO-8, porém a CONTRATADA deverá possuir uma linha telefônica



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – TELEFONE (041) 3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

para o retorno das ligações, nos casos necessários, como também uma linha com URA para receber as ligações que serão direcionadas pelo CREFITO-8 para a CONTRATADA”.

4. CONCLUSÃO

Tendo em vista a manifestação encaminhada, essa é a resposta para o esclarecimento referente ao Pregão Eletrônico 0003/2024 – CREFITO-8, Serviço de Teleatendimento.

Importa consignar que os pedidos de impugnação e esclarecimento, com as respectivas respostas, encontram-se disponibilizados no *site* do CREFITO-8, <https://www.crefito8.gov.br/pr/index.php/2013-10-27-13-26-38> e do sistema *Compras.gov* pelo endereço <https://www.comprasnet.gov.br/seguro/indexgov.asp>. A partir deste daremos continuidade dos trâmites relativos ao procedimento licitatório.

Curitiba, 30 de janeiro de 2024.

ALESSANDRA RIBEIRO SPINA
Pregoeira