

Juiz de Fora, 05 de Março de 2020.

Pregão Eletrônico nº 002/20.

Objeto: Contratação de empresa especializada em CallCenter nas modalidades de tele atendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, atendimento via e-mail (fale conosco), aplicativos de mensagem instantânea (whatsapp) e telecobrança.

Apresentamos questionamentos encaminhados por interessados no Pregão Eletrônico nº 002/20 e suas respectivas respostas.

QUESTIONAMENTOS (Q) e RESPOSTAS (R):

Q1: Qual a empresa atualmente contratada para fornecimento dos serviços licitados?

R1: RIO MINAS TERCEIRIZACAO E ADMINISTRACAO DE SERVICOS LTDA.

Q2. De acordo com o item 12.2 do Termo de Referência, existe alguma marca estabelecida para o Headset solicitado?

R2: 12.2 Devem ser fornecidos pela Contratada gratuitamente conjuntos de microfone e fone de ouvido (head-sets) individuais, que permitam a operadora alternância do uso das orelhas ao longo da jornada de trabalho e que sejam substituídos sempre que apresentarem defeitos ou desgaste devido ao uso.

12.3 Alternativamente poderá ser fornecido um head set para cada posto de atendimento, desde que as partes que permitam qualquer espécie de contágio ou risco à saúde sejam de uso individual.

12.4 Os head-sets devem:

- a) ter garantidas pelo empregador a correta higienização e as condições operacionais recomendadas pelos fabricantes;
- b) ser substituídos prontamente quando situações irregulares de funcionamento forem detectadas pelo operador;
- c) ter seus dispositivos de operação e controles de fácil uso e alcance;
- d) permitir ajuste individual da intensidade do nível sonoro e ser providos de sistema de proteção contra choques acústicos e ruídos indesejáveis de alta intensidade, garantindo o entendimento das mensagens.

12.5 A CONTRATADA deve garantir o correto funcionamento e a manutenção contínua dos equipamentos de comunicação, incluindo os conjuntos de head-sets, utilizando pessoal técnico familiarizado com as recomendações dos fabricantes.

Q3. Qual a porta de entrada para o Headset? Exemplos: USB, RJ9, RJ11, etc.

R3: Vai depender do sistema que a Contratada trazer para trabalhar.

Q4: A Contratante disponibilizará espaço para treinamento?

R4: Sim. A Cesama tem Auditório, Sala de reuniões e treinamento, os quais poderão ser utilizados para o treinamento de acordo com o número de participantes e o tipo de treinamento.

Colocamo-nos a disposição para demais esclarecimentos.

Atenciosamente,

Luzia Helena Aragão dos Santos

Pregoeira – CESAMA

(32) 3692-9198 / 9201

laragao@cesama.com.br