

MENSAGEM

Assunto: Esclarecimento 3

Referência: Pregão Eletrônico nº 26/2019 (48500.001001/2019-85)

Data: 30/10/2019

Objeto: Prestação de Serviços de atendimento multicanal, destinados serviços atendimento multicanal, destinados à central de atendimento da Aneel, envolvendo planejamento, implantação, operação, gestão, administração, supervisão, monitoramento, estrutura física com equipamentos e sistemas de atendimento, recursos humanos, serviços de atendimento ativo e receptivo por telefone e por meio eletrônico, por 30 (trinta) meses.

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 26/2019

ESCLARECIMENTO Nº 03

Prezados Senhores,

1. Em atenção ao pedido de esclarecimento enviado por empresa que retirou o edital em referência, segue em anexo a resposta.
2. O presente esclarecimento passa a integrar o Pregão Eletrônico nº 26/2019, devendo seus termos ser obrigatoriamente considerados pelas proponentes que vierem a participar do certame.
3. A presente mensagem está disponível no sítio COMPRAS GOVERNAMENTAIS (www.comprasgovernamentais.gov.br) e também no sítio da ANEEL (www.aneel.gov.br).

ANGELICA LUISA PINTO NOGUEIRA PINHEIRO
Pregoeira

Pergunta 1

Em relação ao item 9.5.1 entendemos que os subitens informados do 9.5.1.4.1 até 9.5.1.4.10 **NÃO SÃO OBRIGATÓRIOS** e sim **RECOMENDADOS**, por exemplo: se em um atestado de capacidade técnica **não contiver** a informação do item 9.5.1.4.7 referente ao “horário de funcionamento” o licitante não será inabilitado, contudo o documento técnico poderá sofrer diligências a fim de complementar tal informação, inclusive com a solicitação de cópias de contrato e notas fiscais. Está correto nosso entendimento?

Resposta 1

Não está correto o entendimento. A administração tem o poder/dever de diligenciar em caso de dúvidas ou omissões nos documentos de habilitação, incluídos os atestados de capacidade técnica, contudo, tais documentos devem conter requisitos mínimos para ser considerado válido para fins de habilitação e muitos desses requisitos estão dispostos nos subitens informados do 9.5.1.4.1 até 9.5.1.4.10, tais quais, nome do contratante, data, objeto contratual, data e assinatura. Inadmissível aceitar um atestado sem a indicação do contratante, por exemplo. Recomendo que os atestados contenham todas as informações solicitadas, ou no mínimo, venham acompanhados de documentos que tratam os dados técnicos mais específicos exigidos nos subitens citados, caso o atestado seja omissivo.

Pergunta 2

Em relação ao item 9.5.2 entendemos que os subitens informados do 9.5.2.1 até 9.5.2.1.8 **NÃO SÃO OBRIGATÓRIOS** e sim **RECOMENDADOS**, por exemplo: se em um atestado de capacidade técnica **não contiver** a informação do item 9.5.2.1.2 referente ao “endereço completo” o documento poderá ser passível de diligência, inclusive com a solicitação de cópias de contrato e notas fiscais a fim de complementar tal informação. Está correto nosso entendimento?

Resposta 2

Não está correto o entendimento. A administração tem o poder/dever de diligenciar em caso de dúvidas ou omissões nos documentos de habilitação, incluídos os atestados de capacidade técnica, contudo, tais documentos devem conter requisitos mínimos para ser considerado válido para fins de habilitação e muitos desses requisitos estão dispostos nos subitens informados do 9.5.2.1 até 9.5.2.1, tais quais, nome do contratante, data, objeto contratual, data e assinatura. Inadmissível aceitar um atestado sem a indicação do contratante, por exemplo.

Recomendo que os atestados contenham todas as informações solicitadas, ou no mínimo, venham acompanhados de documentos que tratam os dados técnicos mais específicos exigidos nos subitens citados, caso o atestado seja omissivo.

Pergunta 3

Na planilha "Histórico Atendimentos CTA - ANEEL - 2011 a 2019" no mês de janeiro/2019 apresenta 134.387 chamadas recebidas. Na planilha "Histórico Serviços CTA - ANEEL - 2015 a 2019" no mês de janeiro/2019 apresenta 123.268 chamadas recebidas. Qual das duas planilhas contém a real volumetria das chamadas receptivas?

Resposta 3

A planilha "Histórico Atendimentos CTA - ANEEL - 2011 a 2019" apresenta a quantidade de chamadas recebidas e de chamadas efetivamente atendidas. Portanto, no mês de janeiro/19, foram recebidas 134.387 chamadas e atendidas 122.718 chamadas.

Já a planilha "Histórico Serviços CTA - ANEEL - 2015 a 2019" apresenta a quantidade de chamadas recebidas somadas às chamadas ativas realizadas. Portanto, no mês de janeiro /19 foram atendidas 122.718 chamadas e realizadas 550 chamadas ativas, totalizando as 123.268 de teleatendimento (Ativas + Receptivas)

Pergunta 4

Sendo a planilha "Histórico Serviços CTA - ANEEL - 2015 a 2019" a volumetria de chamadas ativas, também, qual o percentual de chamadas ativas?

Resposta 4

Em média, são realizadas aproximadamente 550 chamadas ativas efetivadas por mês.

Pergunta 5

Nas chamadas ativas, qual o percentual de chamadas realizadas que são atendidas?

Resposta 5

Em média, 35% das chamadas ativas são atendidas.