



ESCLARECIMENTOS - PE 44/2025

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de implantação, customização, operação e gerenciamento da central de atendimento ao munícipe, com fornecimento de plataforma digital de gestão das informações, agendamento de consultas e demandas municipais, como o objetivo de complementar o atendimento

Questionamento 1 - Para os serviços está previsto o envio de SMS's. Qual é o volume estimado de envios por mês para os serviços de cobrança e de agendamento de consultas?

Resposta: O edital não define uma volumetria fixa de mensagens, pois trata-se de uma demanda variável e sazonal, sujeita a oscilações causadas por campanhas públicas, eventos climáticos, emergências e outros fatores. Por isso, conforme previsto no item 6.1.2.2, cabe à CONTRATADA dimensionar adequadamente os recursos humanos e tecnológicos, de forma escalável e compatível com os níveis de serviço acordados, considerando inclusive cenários de pico de demanda. O acompanhamento da volumetria será realizado em conjunto com a CONTRATANTE, permitindo ajustes operacionais sempre que necessário.

Questionamento 2 – Os custos de telefonia serão de responsabilidade da CONTRATANTE ou da CONTRATADA? No caso da responsabilidade ser da CONTRATADA, qual a estimativa de ligações ou minutos mensais?

Resposta: De acordo com Item 6.3.1. do Termo de Referência "*Para a execução do serviço de atendimento, a EMPRESA PROPONENTE deverá dimensionar os equipamentos, demais recursos tecnológicos e humanos a serem utilizados para atender às exigências operacionais da Central de Atendimento, incluindo, microcomputadores, aparelhos telefônicos, servidores, sistema de telefonia (linhas, PABX etc.), sistema de segurança (nobreaks, gerador, firewall, backups—inclusive em ambiente externo).*"

Questionamento 3 - No Item 9.3.4.1.1 - Os Atestados apresentados deverão ser autenticados em cartório.

3 - Pergunta: Os atestados assinados digitalmente, com Certificado ICP Brasil ou conta Gov.br, serão aceitos, dispensando a exigência de autenticação em cartório?

Resposta: Para atestados assinados digitalmente com Certificado ICP Brasil ou conta Gov.BR será dispensada a exigência de autenticação em cartório.