



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

PREGÃO N. 020/2020

PAE N. 42.380/2019

QUESTIONAMENTOS:

1. É permitida a subcontratação total ou parcial do objeto?
2. A tecnologia de Chatbot (atendimento on-line) será disponibilizada pela Contratada? **R: Não. A contratante, eventualmente, deverá disponibilizar aos atendentes;**
3. Se SIM no item acima, devemos inserir na proposta o valor de locação da tecnologia/software(programa) juntamente com o valor da mão de obra? **R: Não.**
4. Há utilização de outras tecnologias, tipo Voicebot e WhatsApp? **R: Ainda Não. A contratante, eventualmente, deverá disponibilizar aos atendentes;**
5. Os contatos de mensagens online atualmente são realizados de que forma? **R: Ainda não foi definida a forma de atendimento, além do telefônico. Eventualmente será disponibilizado aos atendentes o atendimento via chatbot.**
6. Qual é o software de call center utilizado atualmente? **R: Atualmente é utilizado apenas o contato telefônico via 0800. No futuro, quando o atendimento evoluir para atendimento eletrônico, os atendentes serão devidamente capacitados.**

Observamos que nos Estudos Preliminares consta que o atendimento automatizado dos sistemas de comunicação instantânea está em estudo de viabilidade para contratação. Mediante essa informação, comunicamos nosso interesse em participar do estudo sobre o atendimento automatizado dos sistemas de comunicação instantânea. **R: Sim, há estudos de viabilidade. Favor encaminhar sua proposta para crecad-gab@tre-sc.jus.br (A/C Kris)**

RESPOSTAS:

Prezado senhor, boa tarde!

Ante o pedido de esclarecimentos apresentado, foi consultada a Unidade Técnica deste Tribunal (Coordenadoria de Gestão do Cadastro Eleitoral), que respondeu no próprio texto, em azul [quanto às questões 2 a 6].

Quanto ao questionamento 1, anotamos o disposto no subitem 13.1.21 do edital:

"13.1. O licitante vencedor ficará obrigado a:

[...]

13.1.21. não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto contratado, sem prévia anuência do TRES;



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Ressaltamos, por fim, que a referida anuência não consta no edital e que não será, portanto, admitida.

Atenciosamente,

Flávio Lanza

Equipe de Apoio – Coordenadoria de Julgamento de Licitações