



**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ**  
**SECRETARIA DE FINANÇAS**  
**GERENCIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA**

Mauá, 25 de outubro de 2017.

**E S C L R E C I M E N T O S**

**PREGÃO PRESENCIAL N. 134/2017 - PROCESSO N° 6009/2017**

OBJETO: Contratação de empresa para prestação de implantação e operação de uma central de relacionamento municipal, especializada na realização de ações de divulgação, pesquisa, suporte e atendimento receptivo 0800, utilizando-se dos recursos de informática, telefonia, Internet e mídia impressa integrada. Implantação por atendimento global, in loco, incluindo equipamentos, softwares, mobiliário e pessoal. Todos os equipamentos e mobiliários serão fornecidos em forma de comodato.

**Pergunta 1)** A Prefeitura manterá o mesmo espaço físico onde é exercido o trabalho atualmente?

**Resposta: Sim.**

**Pergunta 2)** Quantas ligações in bound (de fora para dentro da Central de Relacionamento) são recebidas por mês atualmente?

**Resposta: A Prefeitura não tem receptivo neste formato.**

**Pergunta 3)** Quantas ligações out bound (de dentro para fora da Central de Relacionamento) são recebidas por mês atualmente?

**Resposta: A empresa devera apresentar proposta em obediência as determinações do Anexo I do Edital.**

**Pergunta 4)** Os microcomputadores desktop, nobreaks, switch, head sets utilizados atualmente serão mantidos no local ou a empresa contratada deverá instalar novos?

**Resposta: Não, a contratada deverá fornecer todos equipamentos.**

**Pergunta 5)** Os softwares utilizados atualmente serão mantidos. Quais são os softwares utilizados atualmente e quanto custa cada licença por mês?

**Resposta: Não, a contratada deverá fornecer o software completo conforme anexo I do Edital.**

**Pergunta 6)** A Prefeitura possui sistemas de interface entre a Central de Atendimento e os Departamentos?

**Resposta: Não, para essa finalizada, a contratada deverá fornecer conforme especificações do anexo I do Edital**

**Pergunta 7)** Os moveis atuais serão mantidos no local ou fornecidos pela empresa contratada?

**Resposta: Os moveis deverão ser fornecidos pela empresa contratada.**



**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ  
SECRETARIA DE FINANÇAS  
GERENCIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA**

---

**Pergunta 8)** A operação poderá ser realizada fora da estrutura física da Prefeitura e fora da cidade de Mauá de estiver conectada on line aos departamentos?

**Resposta:** Não, a estrutura física deveria ser realizada impreterivelmente dentro das instalações da Prefeitura do Município de Mauá.

*Sem mais,*

**AMAURI SÉRGIO VIEIRA DA SILVA**  
*Pregoeiro da Secretaria de Finanças*