



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJ - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL  
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS**

Brasília-DF, 16 de agosto de 2010.

Seguem abaixo as respostas e o conteúdo dos pedidos de esclarecimentos realizados pelas empresas **LOGSOLUTION – EPP, POLITEC GLOBAL IT SERVICES, ALGAR TECNOLOGIA E CONSULTORIA S.A** e **TELCO DO BRASIL**. Ressalta-se que as respostas emitidas por esta Administração encontram-se em destaque precedidas pela palavra “RESPOSTA”.

**LOGSOLUTION – EPP**

**AO  
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL  
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**REF.: EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 05/2010–CTI/DPF**

Prezados Senhores;

**01-**

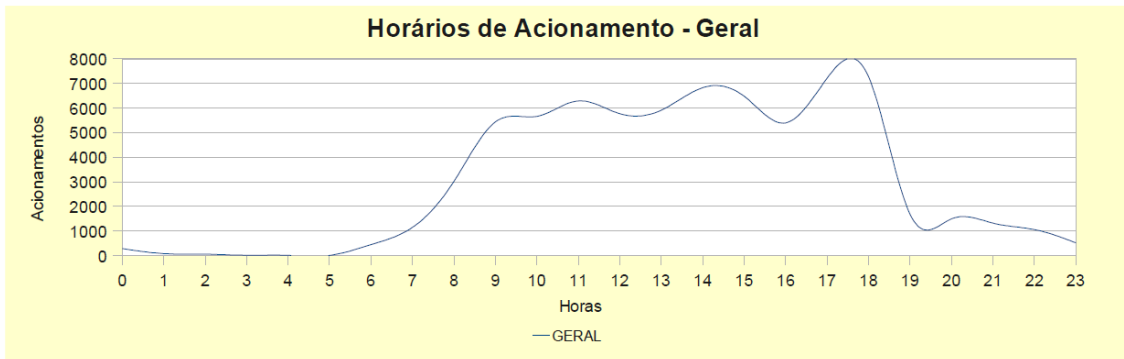
A empresa **LOGSOLUTION - MARIANA VAN ERVEN SANTOS EPP**, estabelecida no SBS quadra 02 Bloco “E” sala 401, Ed. Prime Business Convenience, Asa Sul - Brasília/DF, CEP 70.070-100, email:, inscrita no CNPJ sob o nº 10.462.672/0001-72, de acordo com a Lei 8.666/1993, Artigo 40, alínea VIII, vem solicitar através do seu representante legal o esclarecimento a seguir:

No edital em referência e seus anexos não consta curva de chamadas recebidas por hora, informação extremamente importante para quantificar mão de obra, infra-estrutura, e posições de atendimento.

Pergunta-se: Poderá ser disponibilizada tal informação?

**RESPOSTA:**

**Sim. A informação solicitada segue está representada no gráfico abaixo.**



**Obs.: A curva de atendimento representada no gráfico acima corresponde ao número de atendimentos por horário dentro do mês de julho de 2010, considerando a curva de atendimento de chamadas do setor de passaportes.**

**02-**

Entendemos que no período de treinamento inicial dos colaboradores que se refere à cláusula sexta da minuta de contrato, não haverá operação e conseqüentemente o período não será faturado.

Os custos referentes ao período de treinamento deverão ser suportados pelas empresas licitantes e demonstrados em suas planilhas.

Pergunta-se: Está correto nosso entendimento?

**RESPOSTA:**

**Sim. O entendimento está correto.**

**03-**

No item 6.2.1 já consta a quantidade de chamados atendidos para cada um de seus serviços, com o intuito de realizarmos o dimensionamento, perguntamos: qual o percentual estimado do órgão para as chamadas que serão repassadas para o atendente?

**RESPOSTA:**

**O quadro abaixo detalha o número de atendimentos diários, indicando o número de atendimentos resolvidos pelos atendentes do 1º nível e os que são encaminhados para os atendentes dos 2º e o 3º níveis (que representa 0,41% do total).**

Dia	Total Diário	Resolv. 1o. Nível	2o. e 3o. Níveis
21	1578	1569	5
22	1620	1611	5
23	1924	1872	4
24	1757	1748	7
25	2198	2188	9
26	1357	1093	0
27	1061	1006	0
28	2175	2161	11
29	3788	3766	12
30	3716	3698	16
1	2787	2778	9
2	1644	1637	7
3	13	13	0
4	1249	1247	2
5	3710	3684	25
6	3098	3084	14
7	3265	3249	16
8	3473	3456	14
9	3901	3893	6
10	1593	1591	0
11	1013	923	0
12	3946	3927	19
13	2963	2938	24
14	3757	3733	23
15	3344	3321	22
16	3080	3065	13
17	1161	1051	2
18	975	892	0
19	3811	3793	17
20	3430	3408	22
<b>TOT</b>	<b>73387</b>	<b>72395</b>	<b>304</b>

04-

Qual o Tempo Médio de Atendimento (TMA) do item FALE CONOSCO e AJUDA ONLINE (CHAT)?

**RESPOSTA:**

O tempo médio de atendimento via “chat” pode ter como parâmetro o tempo médio gasto, em segundos, com os atendimentos aos usuários em ligações telefônicas à Central de Serviços do SERPRO, por meio do

número 0800, exclusivo do PROMASP, que foi de 256 a 318 segundos no mês de julho de 2010.

Contudo, cabe informar que para o atendimento dos chamados feitos via FALE CONOSCO E CHAT, a empresa deverá atender o chamado em 24 horas corridas para assuntos de migração, e 8 horas úteis para relatos de outros assuntos, conforme item 23.5 alínea “b” do Termo de Referência – Anexo I do Edital.

**05-**

O número de chamadas anuais é de 1.500.000, já o número de chamadas por mês é de 124.000.

O número correto de chamadas por mês não seria 125.000?

**RESPOSTA:**

**O número de atendimento a ser considerado é de 124.000 atendimentos mensais.**

## **POLITEC GLOBAL IT SERVICES**

Senhores,

Solicito esclarecimentos destas questões abaixo sobre pregão eletrônico 05/2010. E também até que dia tem que ser feita a vistoria?

**01-**

- O item 15.3 do Anexo I – Termo de Referência, determina um prazo de até 20 dias úteis para início de treinamentos a toda a equipe contratada para o projeto;

- Os itens 15.5, 15.6, 15.7 e 15.8 do Anexo I – Termo de Referência, determinam prazo de até 35 dias úteis após a publicação do extrato do contrato no D.O.U. para disponibilização de toda a estrutura de atendimento;

- O item 17.1.1 do Edital informam que “Os serviços, objeto desta licitação, somente serão iniciados a partir de DEZEMBRO de 2010.”

Entendemos que há divergência de prazos. Da forma que se apresenta, poderemos ficar cerca de 02 meses com a equipe em inatividade e sem receita correspondente. Favor esclarecer cronograma.

**RESPOSTA:**

Devido ao fato do DPF não obter recursos financeiros, para que a prestação dos serviços se iniciem antes do mês de dezembro de 2010, a assinatura do contrato e a publicação do extrato do contrato no D.O.U. somente serão realizados no mês de outubro de 2010, quando o término do prazo de 35 dias úteis ocorrerá no mês de dezembro de 2010, quando poderão ser iniciados e faturados os serviços contratados.

**ALGAR TECNOLOGIA E CONSULTORIA S.A**

Ao  
Departamento de Polícia Federal – DPF Brasília/DF  
REF: Pregão eletrônico Nº. 05/2010

**ALGAR TECNOLOGIA E CONSULTORIA S.A.**, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob nº 21.246.699/0001-44, com sede em Uberlândia, MG, na Av. Floriano Peixoto, nº 6500, Granja Marileuza, CEP 38405-184, com fundamento no subitem 12.3 do Edital do Pregão Eletrônico nº 05/2010, vem apresentar o seguinte pedido de esclarecimento:

**01-**

No Item 17.1.1 do Edital é informado que início da operação será a partir de Dezembro de 2010. Entendemos que o início das operações acontecerão no dia 01 de Dezembro e que o prazo de execução será de 35 dias que antecedem esta data. Estamos corretos no nosso entendimento?

**RESPOSTA:**

**O entendimento está correto.**

**02-**

No Item 6.2.1 do Termo de Referência é informada uma estimativa de quantidade de chamados atendidos. Para um melhor dimensionamento gostaríamos de saber se o DPF possui o percentual dos chamados atendidos nos finais de semana em relação aos chamados atendidos no mês.

**RESPOSTA:**

**O percentual dos chamados atendidos nos finais de semana está disposto na tabela que demonstra os números de chamados atendidos entre os dias 21/06/2010 a 20/07/2010. Vide tabela abaixo:**

<b>Dia</b>	<b>Total Diário</b>	<b>Dia</b>	<b>Total Diário</b>
21	1578	21	2,15%
22	1620	22	2,21%
23	1924	23	2,62%
24	1757	24	2,39%
25	2198	25	3,00%
26	1357	26	1,85%
27	1061	27	1,45%
28	2175	28	2,96%
29	3788	29	5,16%
30	3716	30	5,06%
1	2787	1	3,80%
2	1644	2	2,24%
3	13	3	0,02%
4	1249	4	1,70%
5	3710	5	5,06%
6	3098	6	4,22%
7	3265	7	4,45%
8	3473	8	4,73%
9	3901	9	5,32%
10	1593	10	2,17%
11	1013	11	1,38%
12	3946	12	5,38%
13	2963	13	4,04%
14	3757	14	5,12%
15	3344	15	4,56%
16	3080	16	4,20%
17	1161	17	1,58%
18	975	18	1,33%
19	3811	19	5,19%
20	3430	20	4,67%
<b>TOT</b>	<b>73387</b>	<b>TOT</b>	<b>100,00%</b>

**03-**

No Item 9 do Edital é informado um prazo de até 10 (dez) dias úteis para treinamento inicial aos monitores, supervisores, analistas de base e analista de controle, qualidade e capacitação. Qual seria o prazo mínimo que o DPF prevê para este treinamento, levando em consideração o conteúdo que será abordado?

**RESPOSTA:**

**Não existe prazo mínimo. O prazo a ser considerado é de 10 dias úteis.**

## TELECO DO BRASIL

1) A propósito do Pregão nº 05/2010, peço a gentileza de esclarecerem as seguintes dúvidas:

**01-**

Favor informar o perfil de distribuição de chamadas por hora em dias úteis e finais de semana:

HORÁRIO	DISTRIBUIÇÃO
7:00 a 8:00	
8:00 a 9:00	
9:00 a 10:00	
10:00 a 11:00	
11:00 a 12:00	
12:00 a 13:00	
13:00 a 14:00	
14:00 a 15:00	
15:00 a 16:00	
16:00 a 17:00	
17:00 a 18:00	
18:00 a 19:00	
19:00 a 20:00	
20:00 a 21:00	
21:00 a 22:00	
22:00 a 23:00	
23:00 a 24:00	

### RESPOSTA:

Segue abaixo tabela com a porcentagem média de atendimento geral por hora.

Hora	GERAL	%
0	280	0,38%
1	77	0,10%
2	55	0,07%
3	8	0,01%
4	4	0,01%
5	5	0,01%
6	444	0,61%
7	1145	1,56%
8	3018	4,11%
9	5438	7,41%
10	5664	7,72%
11	6293	8,58%
12	5772	7,87%
13	5914	8,06%
14	6830	9,31%
15	6484	8,84%
16	5396	7,35%
17	7214	9,83%
18	7278	9,92%
19	1686	2,30%
20	1490	2,03%
21	1318	1,80%
22	1055	1,44%
23	519	0,71%
<b>TOTAL</b>	<b>73387</b>	<b>100,00%</b>

**02-**

O custo mensal de telefonia relativo ao número 0800 será de responsabilidade da Contratante. Está correto o nosso entendimento?

**RESPOSTA:**

**O entendimento está correto.**

**03-**

Atualmente, o serviço é prestado com quantas PA's (posições de atendimento)?

**RESPOSTA:**

**Hoje o SERPRO possui dezesseis PA's (posição de atendimento) para o atendimento somente do passaporte (SINPA).**

**04-**

Qual empresa presta o serviço atualmente?

**RESPOSTA:**

**Não existe empresa contratada prestando o serviço atualmente. Hoje, o SERPRO que realiza esse atendimento, somente para o passaporte (SINPA).**

**05-**

Somente o serviço de "Passaporte" funcionará nos 7 dias da semana de 06:00h às 24:00h? Os outros serviços funcionarão de segunda a sexta de 07:00h às 19:00h?

**RESPOSTA:**

**Os serviços de Passaporte e Controle Migratório funcionarão em horário diferenciado dos demais, conforme o item 6.2.1 do Termo de Referência.**

**IVO DE CARVALHO PEIXINHO**

Chefe da DINF/CTI/DPF