

Referente ao edital Nº 04/2025, para a SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL, venho por meio deste sanar dúvidas oriundas do edital mencionado, com o seguinte questionamento.

1 - Solicitamos **esclarecimento quanto aos itens 5.2 e 5.3 do Termo de Referência**, uma vez que não ficou claro **quem será o responsável pelo fornecimento dos materiais e/ou equipamentos** mencionados nesses pontos. Poderiam, por gentileza, confirmar **quais itens serão fornecidos pela contratante e quais deverão ser disponibilizados pela contratada?**

5.2 Local da execução

5.2.1 As especificações do endereço para execução do objeto constam:

() do anexo integrante deste Termo de Referência

(x) da descrição abaixo:

Serão admitidos a participar desta licitação os interessados que atenderem a todas as exigências contidas neste instrumento, que pertençam ao ramo de atividade pertinente ao objeto licitado, e que tenham realizado seu credenciamento como usuário junto ao Banco do Brasil, para a obtenção de chave de identificação ou senha individual.

A Central de Atendimento funcionará nas instalações da Ouvidoria Geral do Estado- OGE no endereço 3ª Avenida, nº 390, Plataforma IV, cep 41.745-005, Ala Sul, Prédio da Governadoria, Térreo, Salvador-Ba.

Será da exclusiva responsabilidade da CONTRATANTE, **fornecer e manter toda a infraestrutura, inclusive equipamentos, mobiliário, ferramentas e softwares necessários à prestação dos serviços.**

Resposta:

- **Espaço/Local de Trabalho**
- **Computadores**
- **Impressora**
- **Internet**
- **TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública**

A CONTRATANTE será a responsável em disponibilizar espaço compatível para treinamentos e reciclagens dos colaboradores.

A prestação dos serviços dar-se-á:

a) Nas posições de teleatendimento (PA's): de segunda à sexta, das 7h às 13h e das 13h às 19h; e

b) Nas posições de atendimento presencial: de segunda à sexta, das 7h às 13h e das 13h às 19h.

Em caráter excepcional, poderá ser solicitado pela CONTRATANTE atendimento em finais de semana e feriados, situação que será previamente acordada com a CONTRATADA.

5.3 Materiais a serem disponibilizados

5.3.1 Para a perfeita execução do objeto, a contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, conforme relação a seguir estabelecida, acompanhada da respectiva descrição e quantidade estimada, promovendo sua substituição quando necessário sem comprometimento da qualidade do serviço:

Material de consumo, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal da LICITANTE, como também fardamento, crachás, transporte de qualquer natureza, materiais empregados, inclusive as despesas necessárias à manutenção da estrutura administrativa da Contratada, ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, aluguéis, administração, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outros custos que, direta ou indiretamente, se relacionem com o fiel cumprimento pela LICITANTE das suas obrigações.

As despesas necessárias à manutenção da estrutura administrativa da CONTRATANTE, que exercerá as atividades estratégicas por meio de suas Coordenações de Áreas, responsáveis pela definição de diretrizes e acompanhamento, bem como fiscalização dos serviços contratados, continuarão correndo por conta da CONTRATANTE.

As despesas relativas ao equipamento do Call Center serão custeadas pela CONTRATANTE.

Resposta:

Recursos Tecnológicos

A CONTRATANTE será responsável pela disponibilização dos recursos tecnológicos necessários para a operacionalização da Central de Atendimento, envolvendo: recurso de gerenciamento do atendimento telefônico e o sistema de gestão de ouvidoria - TAG para registro e encaminhamento das demandas, providas pela Ouvidoria Geral do Estado, as quais serão imperiosas para o atendimento dos requisitos operacionais imputados à empresa CONTRATADA e sobre os quais ela se obriga a zelar e garantir a correta utilização por seus

funcionários. Estes recursos são os seguintes: Central Telefônica, Comunicação, Softwares e Equipamentos.

SUPORTE TÉCNICO: A CONTRATANTE manterá o quadro técnico e os recursos necessários para dar suporte aos sistemas de telecomunicações e informática, envolvidos no atendimento, de maneira a garantir a disponibilidade plena da estrutura de teleatendimento que deverá atender à Ouvidoria Geral, inclusive sábados, domingos e feriados.

SUPORTE AO USUÁRIO: A CONTRATANTE manterá o quadro técnico e os recursos necessários para assegurar capacitação e suporte aos usuários do sistema TAG, envolvendo: Central de Atendimento, Rede de Ouvidorias Especializadas e Parceiros.

Todos os custos dos Links e componentes de comunicação de dados para interligação da CONTRATADA com a Ouvidoria Geral do Estado é de responsabilidade da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá providenciar a necessária adaptação e a integração de seus funcionários ao ambiente computacional e à estrutura de comunicação disponibilizada pela CONTRATANTE.

A aquisição de números telefônicos locais, bem como de números telefônicos que venham a ser ativados, serão contratados sob a gestão da CONTRATANTE.

Equipamentos - A central de atendimento deverá disponibilizar no mínimo os seguintes recursos para operacionalização do atendimento:

Posições de Atendimento (PA's) – A CONTRATANTE disponibiliza posições de atendimento completas, composta de estações de trabalho conectadas em redes, habilitadas para o uso dos aplicativos necessários à operacionalização da Central de Atendimento. Caberá à CONTRATADA a responsabilidade pela posse, salvaguarda, conservação e correta utilização dos equipamentos e mobiliários que lhe são fornecidos para a realização do serviço contratado.

A CONTRATANTE arcará com o ônus relativo às contas telefônicas cujos números estejam sob responsabilidade da CONTRATADA, exclusivamente para a execução dos serviços, assim como dos circuitos de comunicação de dados.