



Governo do Estado de Mato Grosso
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

**RESPOSTA A IMPUGNAÇÃO/ESCLARECIMENTO EDITAL Nº 006/2023/SEMA-MT
PROCESSO SIAG N.º 0018490/2022 - SIGADOC SEMA-PRO-2022/18490**

A SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE, neste ato representado por sua PREGOEIRA, vem dentro do prazo legal, e com fulcro na legislação vigente, especialmente Decreto Estadual nº 840/2017, responder aos questionamentos da empresa **VIVO – Telefônica Brasil S/A, CNPJ n. 02.558.157/0001-62**, relativo ao edital de Pregão Eletrônico nº 006/2023, cujo objeto é a “**Contratação de empresa especializada em prestação de serviço Telefônico Fixo Comutado e Serviços vinculados – instalação e assinatura, nas modalidades Local, com Discagem Direta a Ramal – DDR, Longa Distância Nacional – LDN e Longa Distância Internacional – LDI e terminais não residenciais, serviços de 0800 – para atender a Secretaria de Estado de Meio Ambiente com ligações originadas de terminais fixos a ser executado de forma contínua.**”

DA IMPUGNAÇÃO/ESCLARECIMENTO 01:

16.2.58.9 Fornecer número telefônico fixo, um contato de aplicativo de mensagens instantâneas e um endereço de email para registro das reclamações (Central de Atendimento) sobre o funcionamento dos serviços contratados, com funcionamento de 24 (vinte e quatro) horas por dia e sete dias por semana;

Durante a fase de prestação do serviço, estará à disposição do Cliente a Central de Relacionamento: 0800 770 8498 / 0800 151 551 / 0800 602 5488 que funcionam 24 horas por dia, 365 dias por ano.” Aplicativos de mensagem e e-mails somente em horário comercial, esta correto nosso entendimento?

RESPOSTA A IMPUGNAÇÃO/ESCLARECIMENTO 01: O setor demandante por meio do servidor Luis Henrique no Nascimento Barbosa, informou que está correto o entendimento, apenas em horário comercial será utilizado aplicativos de mensagens e e-mail para troca de informações.

DA IMPUGNAÇÃO/ESCLARECIMENTO 02:

16.2.60. A CONTRATADA deve disponibilizar um Portal Web de acesso via Internet que permitirá a CONTRATANTE efetuar a gestão e controle de todas as suas linhas contratadas. Este Portal de Gerenciamento deve ter no mínimo, as seguintes funcionalidades:

16.2.60.1 Definir o perfil de utilização de cada linha;

16.2.60.2 Agrupar as linhas em centros de custos e departamentos;

16.2.60.3 Acesso ao portal deve ser realizado mediante login com uso de senha pessoal para garantir que somente pessoas autorizadas tenham acesso às facilidades da ferramenta;

16.2.60.4 Disponibilizar dois perfis de acesso, sendo um para “gestor” e outro para “usuários”;

16.2.60.5 Permitir que a CONTRATANTE que realize solicitações de acompanhamento do uso diário das linhas por horário /calendário, por tipo de destino: local, interurbano, fixo entre outros, número chamado (lista negra / lista branca), limite de minutos por linha, departamento ou centro de custo, cadastramento de gestor e usuários para acesso ao sistema;

Questionamento: em nosso entendimento a especificação do itens 16.2.60 e seus sub-itens refere-se ao atendimentos dos lotes 1,2 e 3 e não se aplica ao lote 4 (serviço de 0800) nosso entendimento está correto?

RESPOSTA A IMPUGNAÇÃO/ESCLARECIMENTO 02: O setor demandante por meio do servidor Luis Henrique no Nascimento Barbosa, informou que está correto o entendimento, o serviço de 0800 da SEMA/MT é apenas utilizado para denúncias e não será aplicado ao lote 4, porém, deverá aparecer na fatura valor gasto mensal.

DA IMPUGNAÇÃO/ESCLARECIMENTO 03:





Governo do Estado de Mato Grosso
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

16.2.72. Enviar técnico capacitado, até 30 (trinta) dias após a assinatura do Contrato, para treinar o Fiscal do Contrato da CONTRATANTE a utilizar o Programa de Contas online da CONTRATADA, que gerencia as faturas enviadas por meio magnético;

Não se aplica ao lote 4 (serviço de 0800) nosso entendimento está correto?

RESPOSTA A IMPUGNAÇÃO/ESCLARECIMENTO 03: O setor demandante por meio do servidor Luis Henrique no Nascimento Barbosa, informou que está correto o entendimento, não se aplica ao lote 04.

DA IMPUGNAÇÃO/ESCLARECIMENTO 04:

9.56.8. Zelar pela perfeita execução e fornecimento dos serviços contratados, devendo as falhas que porventura venham a ocorrer serem sanadas em até 8 (oito) horas da abertura do chamado que poderá ocorrer via telefone, ofícios ou e-mails;

“A Telefônica provê suporte técnico, 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante sete dias da semana, porém o atendimento às solicitações de reparo são de:

Solicitamos que seja em até 12 horas.

RESPOSTA A IMPUGNAÇÃO/ESCLARECIMENTO 04: O setor demandante por meio do servidor Luis Henrique no Nascimento Barbosa, informou que a solicitação será atendida e poderá ser realizado em até 12 horas a abertura do chamado para correção de falhas para garantir a perfeita execução e fornecimento do serviço.

Diante o exposto, considerando que a licitação está suspensa, e que há alteração no edital, será feita as devidas alterações no edital e será marcada uma nova data para realização da sessão de licitação.

Cuiabá/MT, 19 de maio de 2023.

Bruna Carla Guarim da Silva
Pregoeira Oficial
SEMA-MT

