



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO - AL

Processo nº. 6.823/2012
Pregão nº. 05/2012

NOTA DE ESCLARECIMENTO 06

Atendendo solicitação de esclarecimentos formalizada por empresa interessada segue abaixo as informações solicitadas:

1) Referente ao Contrato de Suporte Vigente, preciso saber qual o quantitativo de técnicos dimensionado nesse Contrato bem como a média mensal dos últimos 12 meses dos Atendimentos: Remotos, Presenciais e Presenciais de Urgência.

Sobre o Contrato atual, o quantitativo de técnicos foi dimensionado em 17, mas incluía serviços como desenvolvimento de sistemas e de páginas para a internet (10 profissionais), que não são objeto deste certame. Atualmente contamos com 5 técnicos contratados para essas atividades.

Com relação ao quantitativo de chamados, o que pudemos disponibilizar foi o quadro do item 5.8.1 do Termo de Referência (Anexo 2). Para se chegar à média de atendimentos deve-se dividir o total de 2011 (5.254) por 12, que perfaz 438 atendimentos/mês, na média. Esse número, entretanto, tende a aumentar porque temos observado a praxe de registrar vários pedidos num só atendimento, bem como haver chamados atendidos sem registro no sistema de atendimentos.

É de se ressaltar que, por se tratar de contratação com aspectos totalmente novos, não há dados tabulados por tipo de atendimento que possam ser informados aos licitantes.

ORIGINAL ASSINADO
Luís Henrique Salvador
Pregoeiro

ORIGINAL ASSINADO
Francisco Antônio Carlos
Unidade Técnica