

RESPOSTA DILIGÊNCIA

AO

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MATO GROSSO DO SUL

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 20/2023

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO Nº 0000093-74.2023.6.12.8000

Prezados Senhores,

A empresa **G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA**, inscrita no CNPJ nº 07.094.346/0001-45, inscrição estadual nº 07.520.075/001-38, sediada no SRTVS Quadra 701, Bloco "O", Sala 548 - Asa Sul, Edifício Multiempresarial, Brasília - DF, CEP: 70340-000, por intermédio de seu representante legal o Sr. Elmo Toledo Lacerda, se serve do presente para responder os questionamentos abaixo:

Após análise e aceitabilidade das propostas de preços readequada apresentada, foram solicitadas algumas justificativas/informações. Conforme a detalhamento a seguir:

Questionamento 1: Não atendido o item 13.5.1. do Termo de Referência (com cumprimento de, pelo menos, 80% dos SLA's).

Resposta 01: Com relação ao questionamento 1 sobre o item 13.5.1. do Termo de Referência, gostaríamos de informar que a empresa G4F recebeu um esclarecimento por e-mail da SEFAZ-PE, o qual detalhou os SLAs medidos durante a execução contratual. Conforme o referido esclarecimento, a empresa G4F atendeu e superou os requisitos do Termo de Referência, com um cumprimento de, pelo menos, 80% dos SLAs estabelecidos. Durante a execução contratual, os seguintes SLAs foram rigorosamente medidos:

- SLA de qualidade no atendimento dos chamados superior a 80%;
- SLA de atendimento dos chamados dentro do prazo superior a 90%;
- SLA de resolução dos chamados de incidentes e requisições superior a 90%.

Portanto, a empresa G4F cumpriu de maneira satisfatória e até mesmo excedeu os requisitos exigidos pelo Termo de Referência em relação aos SLAs. Estamos à disposição para fornecer qualquer documentação adicional que possa ser necessária para comprovar nosso desempenho nesse aspecto.

De: Silvio Caetano de Sá <silvio.sa@sefaz.pe.gov.br>
Enviada em: quarta-feira, 11 de outubro de 2023 14:05
Para: Serebias Ribeiro de Sena Filha <serebias.ribeiro@g4f.com.br>
Assunto: RES: Pedido de Diligência Atestado SEFAZ/PE Contrato C-SAFI Nº 001/19 - Pregão Eletrônico 20/2023 TRE/MS

Prezada Serebias,

Segue resposta de nossa área técnica acerca dos percentuais de atendimento solicitados. Apenas para confirmar, o "SLA de resolução dos chamados de incidentes e requisições superior a 90%" também foi atendido.

Atenciosamente,



Silvio,

Durante a execução do contrato C-SAFI Nº 001/19, confirmo que houve cumprimento dos SLAs abaixo:

- SLA de atendimento das chamados dentro do prazo superior a 90%;
- SLA de resolução dos chamados de incidentes e requisições superior a 90%.

Não sei ao certo do que se trata o "SLA de qualidade no atendimento dos chamados superior a 80%", mas, se for algo relacionado às pesquisas de satisfação realizadas junto aos usuários da SEFAZ, o mesmo também foi cumprido.

Atenciosamente,



De: Silvio Caetano de Sá
Enviada em: quarta-feira, 11 de outubro de 2023 13:44
Para: Daniel Gueiros Barboza Gomes
Assunto: ENC: Pedido de Diligência Atestado SEFAZ/PE Contrato C-SAFI Nº 001/19 - Pregão Eletrônico 20/2023 TRE/MS

Daniel,

Poderia validar as informações solicitadas pela G4F conforme demonstrado abaixo, por favor.

Atenciosamente,



De: Serebias Ribeiro de Sena Filha [<mailto:serebias.ribeiro@g4f.com.br>]
Enviada em: quarta-feira, 11 de outubro de 2023 10:37
Para: Silvio Caetano de Sá
Cc: Rodrigo Rocha Santa Barbara
Assunto: Pedido de Diligência Atestado SEFAZ/PE Contrato C-SAFI Nº 001/19 - Pregão Eletrônico 20/2023 TRE/MS

Bom dia!
Prezado Silvio,

Para fins de atendimento ao pedido de diligência relacionado ao Pregão Eletrônico nº 20/2023 do TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MATO GROSSO DO SUL, relacionado ao Contrato C-SAFI Nº 001/19, firmado entre a SEFAZ/PE e G4F, pedimos confirmar que:

"Quando da execução contratual, houve cumprimento superior a 80% dos SLA's medidas, as quais são destacadas abaixo:

- SLA de qualidade no atendimento dos chamados superior a 80%;
- SLA de atendimento das chamados dentro do prazo superior a 90%;
- SLA de resolução dos chamados de incidentes e requisições superior a 90%."

Atenciosamente,



A título informativo, estamos disponibilizando juntamente a essa nota de esclarecimento, o histórico de confirmação da SEFAZ-CE.

Brasília (DF), 11 de outubro de 2023.

Elmo Toledo Lacerda
Diretor Executivo
G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS
G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA
Elmo Toledo Lacerda
Diretor Executivo
RG: 2.754.057 SSP/DF