

**ILUSTRÍSSIMO SENHOR DOUTOR PREGOEIRO DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 013/2022  
DA EMPRESA MARANHENSE DE ADMINISTRAÇÃO PORTUÁRIA**

LICITAÇÃO POR PREGÃO ELETRÔNICO Nº 013/2022 – EMAP

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE IMPLANTAÇÃO E GESTÃO DE CANAL EXTERNO DE DENÚNCIAS ACESSÍVEL AO PÚBLICO INTERNO E EXTERNO DA EMAP.

**KPMG CONSULTORIA LTDA.**, vem à presença de Vossa Senhoria, com fulcro no item 2, do edital de pregão em epígrafe, apresentar os seguintes **PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO**:

**1. Da disponibilidade de atendimento 24X7**

**Considerando que** o item 2, Termo de Referência do edital estabelece entre seus requisitos o seguinte:

1. Funcionamento 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano de todas as funcionalidades e canais;

**Questiona-se:**

8.1 É correto o entendimento de que o atendimento 24x7 pode ser feito por qualquer um dos mecanismos, como por exemplo atendimento telefônico (modelo híbrido entre atendimento pessoal durante horário comercial e por meio de URA/secretária eletrônica fora do horário comercial), e-mail, website, entre outros, não sendo necessário que obrigatoriamente que o atendimento pessoal seja feito 24x7?

Termos em que,  
Pede-se deferimento

São Luis, 06 de maio de 2022

**KPMG Consultoria Ltda.**