

Questionário da Consulta Pública Eletrônica - Serviços de impressão eletrônica e envelopamento

Equipamentos

Questionamento 1 - O SERPRO propõe a instalação das soluções de software em servidores de sua propriedade, conforme item 2.2.2.2 da especificação. Do ponto de vista do fornecedor, é viável instalar as soluções de software em servidores virtuais disponibilizados pelo SERPRO, com padrões de instalação e segurança aderentes ao ambiente corporativo?

Resposta: Ok, desde que a configuração e capacidade dos servidores atendam as soluções.

Questionamento 2 - Qual seria a resolução mínima ideal das impressoras para documentos que não possuem fotos e imagens?

Resposta: Sugerimos uma resolução entre 300x 300 DPI a 600x600 DPI, variando de acordo com o tipo de documento a ser impresso.

Questionamento 3 - Seria viável que o eventual fornecedor disponibilizasse um sistema informatizado no qual os representantes habilitados pelo SERPRO poderiam acompanhar os registros de manutenções, corretivas e preventivas, realizadas nos equipamentos?

Resposta: Sim, é viável fornecer um sistema de gestão.

Expedição de correspondências

Questionamento 4 - Atualmente há uma coleta diária das correspondências, realizada pelos Correios nas dependências da Regional São Paulo do SERPRO, como condição de contrato estabelecido entre Correios e RFB. Caso a produção não seja realizada de acordo com os prazos previstos nos fluxos de emissão, será necessário que o fornecedor providencie a entrega dos materiais produzidos fora do prazo nos Correios. Portanto, essa situação de exceção seria viável para um eventual fornecedor?

Resposta: Sim, é viável, desde que este serviço esteja previsto em contrato com seus devidos valores e SLA para a execução.

Questionamento 5 - Qual a forma utilizada para garantir que o peso das correspondências corresponda ao que foi produzido e registrado na lista de postagem, de forma que o processo de recepção da carga dos Correios não rejeite a carga por desvio no peso que seja superior a 2% do informado na lista de postagem?

Resposta: Sugerimos que a Serpro crie processos de checagem de peso com padronização da quantidade dos documentos antes da coleta pelos correios. Caso seja primordial que a Contratada exerça esta atividade, podemos analisar o processo para inclusão deste serviço na proposta.

Questionamento 6 - Qual a forma utilizada para garantir que não ocorram duplicidades de correspondências no processo de envelopamento mecanizado?

Resposta: Rastreabilidade dos documentos por etapa.

Questionamento 7 - Qual a forma utilizada para garantir que não ocorram duplicidades de correspondências ou troca de documentos no processo de envelopamento manual?

Resposta: Além da numeração do documento impresso, podemos inserir a solução de rastreabilidade do documento via leitura do código de barras.

Faturamento

Questionamento 8 - Qual seria a medida ideal para atestar e faturar a produção mensal de objetos? Milheiros de páginas impressas, correspondências acabadas, a soma de ambos? Informamos que o maior volume de produção corresponde às correspondências, mas há também impressão de relatórios e geração de arquivos.

Resposta: Podemos seguir com o faturamento de ambas as formas. Baseados nos numeradores dos equipamentos e/ou nos relatórios da produção.

Gerenciamento da Produção

Questionamento 9 - Como é realizado o acompanhamento da produção em tempo real? A empresa fornece algum sistema, monitor ou dashboard para visualização dos fluxos e da produção? Em caso afirmativo, como seria estruturada a infraestrutura da solução?

Resposta: Sim, com Dashboard, onde poderá ser visualizado por etapas da produção, desde o recebimento, processamento, impressão, envelopamento, inserção até a separação dos documentos.

Questionamento 10 - O principal sistema de emissões disponibiliza diariamente listas de postagem que seriam um parâmetro válido para controle dos objetos produzidos, como produto do planejamento diário realizado em conjunto com os Controladores do SERPRO. Seria viável a disponibilização de relatórios, preferencialmente em formato “.xlsx”, com periodicidades semanal e mensal, para acompanhamento da produção?

Resposta: Sim.

Questionamento 11 - Quais indicadores seriam avaliados na prestação do serviço? O cumprimento dos prazos estabelecidos para as entregas dos serviços de impressão e envelopamento, a disponibilidade mensal dos sistemas de produção e de gerenciamento, além do estoque de insumos seriam suficientes para acompanhar a produção e estabelecer níveis de serviço e sancionamentos? Solicitamos a apresentação de modelos implantados e/ou sugestões.

Resposta: Os indicadores a serem utilizados podem ser disponibilidade de equipamentos para execução dos serviços e cumprimento de prazos.

Insumos

Observação 1 - A produção da modalidade Impressão Eletrônica do Serviço de Entrada e Saída de Dados contempla a utilização de papel ofício 2, adquirido do mercado pré-serrilhado. Caberia a um eventual fornecedor definir a melhor estratégia para disponibilizar esse insumo, indispensável na produção das correspondências de folhas simples, autoenvelopadas por meio de processo mecanizado.

Observação 2 - Além do papel ofício 2, pré-serrilhado, temos uso, em menor quantidade, de papel A4 pré-serrilhado. Outro insumo utilizado é o envelope plástico, utilizado no envelopamento manual.

A melhor opção seria a continuidade da aquisição sendo feita pela contratante por possuir melhor poder de negociação de compra através de processo licitatórios.

Questionamento 12 - Seria viável que o eventual fornecedor disponibilizasse um sistema informatizado no qual os representantes habilitados pelo SERPRO poderiam acompanhar o estoque de insumos e suprimentos nas dependências da empresa?

Resposta: A Gestão seria interna com apresentação de relatórios.

Questionamento 13 - Seria viável que o eventual fornecedor seja responsável pela fragmentação de materiais descartados, gerando evidência e realizando um controle específico dessa atividade?

Resposta: Sim.

Mão de Obra

Questionamento 14 - Como se daria a definição do número de profissionais que atuariam nas dependências do SERPRO?

Resposta: Conforme os volumes apresentados no Termo de referência, tais como:

- Volumes das demandas, tipos de serviços e SLA.

Questionamento 15 - Seria possível incluir na mão de obra necessária uma espécie de Gerenciador do Processo de Produção, de forma que tenhamos um ponto focal para tratar o planejamento diário de demandas, eventuais problemas, atestes e faturamentos mensais?

Resposta: Sim.

Prazos Contratuais

Questionamento 16 - Considerando os volumes de produção apurados em 2022 e apresentados nas especificações técnicas iniciais, seria possível definir um prazo mínimo que viabilize economicamente o contrato?

Resposta: Sim, o ideal seria o prazo máximo da licitação.

Software

Questionamento 17 - Seria viável o fornecimento de um módulo de software para conversão de METACODE para PDF em um volume determinado? Informamos que esse tipo de demanda representa cerca de 5% do volume mensal produzido pela modalidade Impressão Eletrônica e pode impactar negativamente nos custos do contrato, se especificado um software com volume ilimitado de conversões.

Resposta: Não, devido ao custo extra para execução dos serviços.

Suporte Técnico

Questionamento 18 - Atualmente contamos com manutenções preventivas periódicas nos equipamentos (autoenvelopadoras e impressoras) e reposição de suprimentos. Entendemos que, no caso da eventual necessidade de conversão,

geração e edição de formulários, será necessária a atuação de profissional especializado, sem acesso remoto ao ambiente, que possa orientar os profissionais alocados presencialmente no SERPRO. Como seria realizado o Suporte Técnico aos componentes de hardware e software?

Resposta: No caso de necessidade de atuação dos técnicos / analistas em situações específicas como a mencionada, o suporte técnico para o hardware e software pode ser presencial, após validação da complexidade e com agendamento prévio acordado por ambas as partes. Dependendo da urgência e complexidade do evento poderão ocorrer custos de deslocamento e mão-de-obra do especialista.

Outras observações, comentários e críticas acerca das especificações para esta contratação:

1.

2.

3.

4.

5.