URBS
Urbanização de Curitiba S.A.

Av. Presidente Affonso Camargo, 330
Rodoferroviária - Bloco Central
80060-090 JD Botânico Curitiba PR
Tel 41 3320-3000 / 3320-3232
www.urbs.curitiba.pr.gov.br

Prefeitura de CURITIBA

URBS - URBANIZAÇÃO DE CURITIBA S.A.
BOLETIM DE ESCLARECIMENTO N.º 01

Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO URBS n.º 026/2026 – Seleção e contratação de empresa especializada **para disponibilização, operação e gestão de canal externo e independente de denúncias**, conforme especificações e quantitativos descritos no **ANEXO I** do respectivo Edital.

Em razão de questionamentos recebidos em **06/11/2026**, vimos pelo presente esclarecer:

1. Qual foi o volume de manifestações recebidas pela URBS nos últimos 24 ou 36 meses, discriminado por mês e por canal de entrada, especialmente portal eletrônico e atendimento telefônico?
Resposta: A URBS possui serviço contratado de canal de denúncias desde agosto de 2025, tendo registrado, até o presente levantamento, um total de 40 denúncias, todas recebidas pelo canal eletrônico (WEB), não havendo registros de denúncias originadas pelo canal telefônico.
O histórico informado refere-se especificamente ao serviço de canal de denúncias objeto da presente licitação, não abrangendo manifestações recebidas pela Central 156, Ouvidoria ou outros canais ordinários de atendimento ao cidadão.
Considerando o início da prestação do serviço em agosto de 2025, não há histórico de execução desse contrato correspondente aos últimos 24 ou 36 meses.

2. Se disponíveis, quais foram as quantidades de ligações recebidas e atendidas, o tempo médio de atendimento e a quantidade de manifestações classificadas como urgentes no mesmo período?
Resposta: Conforme o histórico disponível, todas as 40 denúncias registradas desde agosto de 2025 tiveram origem no canal WEB, não tendo sido registradas denúncias por meio do atendimento telefônico.

3. Há estimativa ou projeção de volume mensal de manifestações e chamadas para os 30 meses de vigência contratual? Em caso positivo, solicitamos a divulgação dessa projeção, sem necessidade de informar o valor estimado da contratação.
Resposta: A URBS não dispõe de projeção formal de quantitativos mensais de manifestações ou chamadas telefônicas para os 30 meses de prestação continuada dos serviços.

4. Considerando a ausência de limite de manifestações prevista no Termo de Referência, o atendimento telefônico 0800 também deverá ser considerado sem limite mensal de chamadas e de duração total? Há algum parâmetro operacional de demanda que deva ser adotado pelas licitantes na composição dos custos?
Resposta: O atendimento telefônico 0800 constitui parte integrante do objeto contratado, devendo ser disponibilizado por meio de atendimento humano, de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 20h, exceto feriados, conforme estabelecido nos itens 1.2, inciso IV, e 7.3 do Termo de Referência.

URBS
Urbanização de Curitiba S.A.

Av. Presidente Affonso Camargo, 330
Rodoferroviária - Bloco Central
80060-090 JD Botânico Curitiba PR
Tel 41 3320-3000 / 3320-3232
www.urbs.curitiba.pr.gov.br

O instrumento convocatório não estabelece franquia ou limite quantitativo mensal de chamadas telefônicas, tampouco franquia de minutos de atendimento.
Dessa forma, a contratada deverá dimensionar sua estrutura operacional para atender à demanda ordinária do serviço, respeitando os horários, requisitos de qualidade e demais condições previstas no Termo de Referência.
O tempo de cada atendimento deverá ser compatível com a natureza e a complexidade da manifestação, permitindo seu adequado recebimento e registro, sem prejuízo das condições operacionais contratadas.

Permanecem inalteradas todas as disposições do Edital.

Curitiba, 09 de novembro de 2026.

JOAO CARLOS FIRMINO:06644956807

Assinado de forma digital por JOAO CARLOS FIRMINO:06644956807
Dados: 2026.11.09 12:35:05 -03'00'

João Carlos Firmino
Pregoeiro