



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

DIRETORIA DE GESTÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

**Pregão: 1091012 000251/2023**

**Pedido de Esclarecimento nº 11**

**RESPOSTA**

PERGUNTA: Como se trata de uma contratação de solução global de Contact Center (Contact Center as a Service), devemos considerar tecnologias que estão dentro do Quadrante Mágico do Gartner (<https://www.gartner.com/en/documents/4605499>)?

RESPOSTA: Entendemos que é prudente que sejam consideradas soluções dentro do Quadrante Mágico do Gartner, entretanto, não é obrigatório, desde que a solução ofertada cumpra todos os requisitos constantes no Edital.