

ESCLARECIMENTOS – 25/04/2018

Ref. Pregão Eletrônico nº 023/2018

ESCLARECIMENTO 1 - No item 7.1.8.2.2. Qualquer hardware a ser instalado deve ser novo e sem uso, ou em excelente estado de conservação, que neste caso, serão vistoriados/aprovados pelos técnicos da CONTRATANTE. Os equipamentos devem possuir certificado de homologação junto à ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicação. Quando a comprovação do certificado de registro na Anatel deve ser apresentada? Na Licitação ou no momento da assinatura do contrato?

Sim, deverá ser apresentado. Na assinatura do contrato.

ESCLARECIMENTO 2 - No Item 14.2. O Valor registrado na ata será por posto de serviço, porém será declarado vencedor o licitante que ofertar o menor valor total estimado para o período de 30 meses conforme planilha descrita no Anexo IV, e atender as exigências deste edital. Porém no cadastramento da proposta não foi possível cadastrar o valor para os 30 meses, somente valor mensal. Esta correto?

Sim, está correto. A proposta deverá ser cadastrada com o valor mensal por posto. Porém, no site deverá indicar o valor correspondente ao resultado da multiplicação do valor mensal por 12 meses e, na proposta equalizada, caso seja vencedor, deverá preencher a planilha totalizando o valor total para 30 meses.

ESCLARECIMENTO 3 - No item 8.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar um coordenador, cuja mão de obra poderá ser compartilhada com outras operações da CONTRATADA, e o custo dessa mão de obra deverá ser rateado no custo dos profissionais alocados para prestação de serviço objeto do presente Especificação técnica, como despesas administrativas. Pergunto este coordenador deverá ser um por item? Haja vista que uma empresa poderá ganhar o item 1 e outra ganhar o item 2?

Não. Poderá ser apenas um coordenador para os dois itens, pois o critério de classificação será pelo menor valor global, portanto, apenas uma empresa será contratada.

ESCLARECIMENTO 4 - Será exigido que a licitante atenda a legislação 13.429/2017, principalmente o que dispões o art 2º e art 4º?

Conforme contido na Especificação Técnica, os serviços têm natureza contínua e serão prestados sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por preço unitário, não se tratando de contratação para atender à necessidade de substituição transitória de pessoal.

ESCLARECIMENTO 5 - No documento “Anexo IX- Procedimentos de Fiscalização das Empresas Terceirizadas na DMED” entendemos que a obrigação para o contrato em questão, restringem ao item 6.2 e 6.1 do documento. Está correto?

Não. Aplica-se a norma na sua totalidade, com exclusão dos itens não relacionados ao serviço a ser contratado.

ESCLARECIMENTO 6 - No valor a ser ofertado no pregão, para efeito de lances, deverá ser somente os postos de contratação imediata?

Sim.

ESCLARECIMENTO 7 - Referente aos atendimentos por meio de chat e e-mails, a CONTRATANTE irá disponibilizar as soluções / ferramentas?

Sim.

ESCLARECIMENTO 8 - De quem é a responsabilidade pelo fornecimento do sistema de gerenciador de fila, Modulo chamador, terminal emissor de senha? Qual é o sistema utilizado atualmente?

Será da Contratada. O sistema atual é “FILA - Sistema de Atendimento”

ESCLARECIMENTO 9 - Entendemos que somente o PA I – 24h irá realizar os atendimentos telefônicos da central? Caso não esteja correto, o PA II tem carga de 08hs / dia, incompatível com a função de teleatendimento. Como será tratado nesses casos?

Sim. O PA II é para atendimento presencial. Não se trata de teleatendimento.

ESCLARECIMENTO 10 - Qual o sindicato utilizado pela atual prestadora?

SINTELL e SEAC

ESCLARECIMENTO 11 - Qual o salário utilizado pela atual prestadora para os postos?

Atendimento presencial 6 horas diárias R\$ 1.349,57

Atendimento presencial 8 horas diárias R\$ 1.499,67

Operador de teleatendimento R\$ 1.646,62

ESCLARECIMENTO 12 - O coordenador não poderá ser membro integrante do quadro de profissionais do contrato, correto?

Não, o coordenador poderá compor o quadro de profissionais, exercendo as atividades previstas tanto no PA I como no PA II.

ESCLARECIMENTO 13 Quantos ramais VoIP e quantos analógicos a central deverá suportar?

Somente ramais Voip, máximo 8 atendentes simultâneos

ESCLARECIMENTO 14 - Quantas linhas celulares serão conectadas ao PABX?

Nenhuma. O Teleatendimento é receptivo.

ESCLARECIMENTO 15 - Qual o sistema usado para os atendimentos que deverá ser integrado ao PABX?

O CRM utilizado é fornecido pela Useall Software Ltda.

ESCLARECIMENTO 16 - Qual o Banco de Dados desse sistema da DMED?

Oracle.

ESCLARECIMENTO 17 - Qual a solução (DAC/URA) atualmente em utilização? Essa solução atende os requisitos do edital?

Atualmente a solução é da Comunix. O DAC atende, a URA não está desenvolvida/implantada.

ESCLARECIMENTO 18 - Caso seja da CONTRATADA, solicitamos a informação de qual a solução / tecnologia utilizada atualmente.

Não se aplica.

ESCLARECIMENTO 19 - Hoje já existe a prestação dos serviços ou será uma nova contratação? Em caso de continuidade, qual a atual prestadora dos serviços?

Já Existe. Porém a quantidade de Pontos e horários de trabalho são diferentes. A atual contratada é Metelo Teleatendimentos e Serviços Ltda. ME

ESCLARECIMENTO 20 - Qual a data término do atual contrato?

02/06/2018

ESCLARECIMENTO 21 - Qual a data estimada para início das atividades?

01/06/2018 ou menor conforme disponibilidade.

ESCLARECIMENTO 22 - Os funcionários terão direito a adicional de periculosidade? Em caso positivo, quantos e quais postos?

Não.

ESCLARECIMENTO 23 - Os funcionários terão direito a adicional de insalubridade? Em caso positivo, quantos, quais postos e qual percentual?

Não.

ESCLARECIMENTO 24 - Qual a quantidade de funcionários que executam os serviços atualmente?

16 funcionários

ESCLARECIMENTO 25 - Qual o valor dos salários praticados atualmente?

Vide resposta do **ESCLARECIMENTO 11**

ESCLARECIMENTO 26 - OS funcionários recebem algum benefício além do exigido na Convenção da Categoria? Em caso positivo quais benefícios e respectivos valores?

Não

ESCLARECIMENTO 27 - Qual o sindicato utilizado pela atual prestadora dos serviços? A empresa vencedora poderá adotar o sindicato pertencente ao seu ramo de atividade?

Vide resposta do **ESCLARECIMENTO 10**, em relação ao atual sindicato. Sim, poderá adotar.

ESCLARECIMENTO 28 - Qual o horário de trabalho dos turnos?

Para teleatendimento 24h, fica a critério da contratada a elaboração da escala de revezamento.

ESCLARECIMENTO 29 - Para a jornada de 44 horas semanais, existirá jornadas aos sábados?

Não há jornada de 44 horas. A Contratação é para Posto de Trabalho, sendo 8 horas de funcionamento de segunda a sexta para atendimento presencial e de 24 horas 7 dias por semana para teleatendimento.

ESCLARECIMENTO 30 - Existe transporte regular aos locais de trabalho? Em caso positivo quais linhas e respectivos valores de tarifa?

Não temos a informação sobre os itinerários, horários e preços das tarifas. Estas informações devem ser verificadas junto à empresa que presta serviço de transporte coletivo no município.

Endereço eletrônico: <http://circullare.com.br/>

ESCLARECIMENTO 31 - Será necessário fornecer algum tipo de material? Em caso positivo, quais e qual quantidade?

Sim. Conforme edital.

ESCLARECIMENTO 32 - Será necessário fornecer algum tipo de equipamento? Em caso positivo, quais e qual quantidade?

Sim. Conforme edital.

ESCLARECIMENTO 33 - Será necessário fornecer algum tipo de armário, container, mobília, etc? Em caso positivo, quais e qual quantidade?

Não.

ESCLARECIMENTO 34 - Para controle de assiduidade dos profissionais, será necessário ponto eletrônico ou mecânico ou poderá ser realizado por folha de ponto?

Deverá ser observada a legislação trabalhista.

ESCLARECIMENTO 35 - Será necessário o fornecimento de uniformes e EPIs? Em caso positivo quais e qual a quantidade? Quantos jogos de uniformes serão suficientes para atender ao contrato?

EPI: Não. Uniforme: Sim. Não há exigência quanto à quantidade no edital. Fica a critério da contratada.

ESCLARECIMENTO 36 - Qual a descrição das atividades e respectivo código para emissão das faturas / Notas Fiscais? Qual o respectivo percentual de ISSQN?

Caberá a licitante a consulta junto ao município de poços de Caldas a respeito da atividade a ser enquadrada e sua respectiva alíquota

ESCLARECIMENTO 37 - O preposto terá figura apenas de acompanhamento contratual, sendo necessário comparecer, eventualmente ao local de trabalho?

Conforme edital a CONTRATADA deverá disponibilizar um coordenador, cuja mão de obra poderá ser compartilhada com outras operações da CONTRATADA.

ESCLARECIMENTO 38 - Haverá necessidade de ter um preposto na localidade? Caso positivo, o preposto poderá ser um dos profissionais que atenderá o escopo contratual?

Conforme edital a CONTRATADA deverá disponibilizar um coordenador, cuja mão de obra poderá ser compartilhada com outras operações da CONTRATADA.

ESCLARECIMENTO 39 - O preposto deverá permanecer em tempo integral no local de execução dos serviços?

Vide resposta anterior.

ESCLARECIMENTO 40 - Para os postos com jornada 12x36, o profissional poderá realizar horário de almoço, permanecendo o posto "vazio" neste período? Ou será obrigatório a cotação do Intervalo Intrajornada (1 hora por dia)?

Não há posto com jornada de 12x36. Trata-se de Posto de atendimento 24 h para teleatendimento e posto de 8h para atendimento presencial se segunda a sexta. O posto deve funcionar 8h por dia onde a empresa deverá repor os funcionários nos intervalos de almoço.

ESCLARECIMENTO 41 - Para fins de avaliação da proposta comercial e habilitação, será considerada e analisada a Instrução Normativa nº 2/2008 e demais alterações?

Não. Serão os critérios previstos no edital.

ESCLARECIMENTO 42 - A licitante que for convocada para apresentar planilha de custos, deverá comprovar o SAT apresentado na planilha (RATXFAP)?

Sim

ESCLARECIMENTO 43 - A licitante que for convocada para apresentar planilha de custos, deverá comprovar o Regime de Tributação que se encontra, para verificação do PIS e COFINS apresentados?

Sim

ESCLARECIMENTO 44 - Qual o critério para reajuste contratual? Qual a data base para fins de reajuste? Será conforme data de apresentação da proposta ou data do dissídio da categoria?

O único critério de alteração do valor do contrato é o Reequilíbrio Econômico Financeiro, conforme Cláusula Décima Terceira da Minuta do Contrato.

ESCLARECIMENTO 45 - Em caso de homologação da Convenção Coletiva de Trabalho – CCT da categoria, durante a execução do contrato, a licitante vencedora terá direito à Repactuação Contratual, conforme variação da nova CCT?

O critério bem como a periodicidade está previsto na Cláusula Décima Terceira da Minuta do Contrato

ESCLARECIMENTO 46 - A vistoria técnica será obrigatória ou facultativa?

Facultativa.

Para maiores esclarecimentos estamos à disposição,

Poços de Caldas, 19 de abril de 2018.

Elaine Rossi Felipe
Pregoeira