

A
TODAS AS LICITANTES

Ref.: Pregão Presencial nº 0054/18 - PROCESSO DAE nº 5.337-1/2018

Solicitação de esclarecimento

Objeto: Contratação de empresa para prestação de serviços de relacionamento com o cidadão, no atendimento e registro de informações e problemas com as redes de fornecimento de água e de coleta de esgotos, com a disponibilização de todos os recursos humanos necessários à sua operacionalização na Central de Relacionamento com o Cliente (Call Center)

1 - Referente ao item 7 do Edital, entendemos que todas as propostas, após análise, serão selecionadas, que seus autores poderão formular lances independente de estarem com preços superiores a 10% da oferta de menor valor e que a regra informada no item 7.7.2 do Edital somente valerá após, no mínimo, a primeira rodada em que todos os concorrentes já tenham formulado seus lances. Está correto nosso entendimento ?

Resposta: Para dirimir as dúvidas no item 7.6, onde se lê:

"Todas as propostas classificadas, após a análise de que trata o subitem 7.4, serão selecionadas para a etapa de lances, sendo que, havendo empate entre duas ou mais propostas, o(a) Pregoeiro(a) procederá a um sorteio para definição da ordem de preferência do lance."

Leia-se:

"Serão selecionadas para a etapa de lances, entre as propostas classificadas, aquelas que tiverem apresentado valores sucessivos e superiores em até 10% (dez por cento), relativamente à de menor preço."

2 - A respeito do item 3.3.2 do Termo de Referência (Anexo VI do edital), qual a carga horária do Treinamento, que será de responsabilidade da Contratante ?

Resposta: Aproximadamente 18 horas, de acordo com necessidade.

3 - O Preposto deverá compor a equipe da Contratada que prestará os serviço objeto deste edital ? Deverá estar alocado na Central de Relacionamento com o Cliente ?

Resposta: Conforme edital, o preposto será responsável pelo contrato, visando atender demandas/entendimentos com a Contratante. Não deverá estar alocado na Central de Relacionamento com o Cliente.

4 - Quais são as peças que deverão compor uniforme ?

Resposta: calça/saia, blusa e camiseta/camisa.



5- Referente aos Turnos "Noturno" (das 19:00h às 01:00h) e "Madrugada" (das 01:00h às 07:00h) estimamos que existam dificuldades em utilização de transporte coletivo, principalmente para funcionário que sairá de seu turno às 01:00 hora. A Contratada deverá fornecer transporte alternativo para estes funcionários ? Existem outros funcionários, ou contratados, da DAE S/A Água e Esgoto que possuem turnos com entrada e saída que sejam os mesmos exigidos neste edital ?

Resposta: A Contratada deverá fornecer transporte ou fornecer condições para os que funcionários façam uso de transporte próprio/alternativo (aqueles que terão jornada nos turnos "Noturno" e da "Madrugada". No momento não existem funcionários ou contratados que possuem esses turnos.

Ficam ratificadas as demais cláusulas e condições do Edital e seus anexos

Atenciosamente,



Gustavo Barbosa Rossato

Pregoeiro/Seção de Compras e Licitações



Carlos Alberto Bianco

Gerente de Gestão Comercial