

A
TODAS AS LICITANTES,

Ref.: Pregão Eletrônico nº 083/2022 - PROCESSO DAE nº 4309/2022

Esclarecimento

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Canal de Denúncias via web e telefone (0800), por fonte externa, visando o acolhimento e transmissão de denúncias sobre infringências ao código de conduta e integridade da DAE Jundiaí e ocorrências de descumprimento à legislação praticadas por servidores da DAE S/A – Água e Esgoto.

Prezados, boa tarde,

Em referência ao processo licitatório, Pregão Eletrônico nº 083/2022 - Processo nº 4.582/2022 - Edital de 20/12/2022, quem tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Canal de Denúncias via web e telefone (0800), por fonte externa, visando o acolhimento e transmissão de denúncias sobre infringências ao código de conduta e integridade da DAE Jundiaí e ocorrências de descumprimento à legislação praticadas por servidores da DAE S/A – Água e Esgoto, questiona-se:

Qualificação técnica:

6.4.1. Apresentação de atestado(s) de capacidade técnica-operacional expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da licitante, comprovando a execução de serviços de características semelhantes, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior, cuja maior relevância técnica e/ou valor significativo é a prestação de serviços de canal de denúncias, que deve comprovar já ter realizado no mínimo 50% da execução pretendida, conforme Súmula nº 24 do TCESP.

Pergunta: Em específico sobre a prestação de serviço canal de denúncias, como será feita a comprovação de execução de 50% da execução pretendida? Através da vigência do contrato, número de protocolos recebidos, etc. Um atestado que informe a prestação de serviço satisfatória, detalhamento do serviço, com data de início da prestação e dados do cliente atende ao requisito?

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

d) tratamento das denúncias

1. Envio das denúncias para a CONTRATANTE em até 24 horas

Pergunta: São 24 horas úteis? Caso uma denúncia seja recebida às 8hs da manhã de um sábado, a contratante espera receber essa denúncia até 8hrs do domingo? Ou o prazo começa a contar a partir do próximo dia útil?

Pergunta: Hoje a DAE dispõe de fluxo especial para o encaminhamento das denúncias? A saber, pessoas envolvidas na denúncia não recebem o relato, apenas pessoas específicas recebem determinados tipos de relato (ex. assédio é enviado apenas para o RH etc.)?



4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Observação: atualmente temos em nossa base aproximadamente 750 denúncias, as quais deverão ser migradas para o sistema da CONTRATADA. Mensalmente recebemos em torno de 25 relatos, sendo 70% via web e 30% via 0800.

Pergunta: O canal também é utilizado para denúncias relacionadas a ligações clandestinas de água/esgoto?

Pergunta: Quantas denúncias exclusivamente relacionadas ao descumprimento de normas vigentes e ao Compliance da empresa são recebidas por mês?

Respostas:

Pergunta: Em específico sobre a prestação de serviço canal de denúncias, como será feita a comprovação de execução de 50% da execução pretendida? Através da vigência do contrato, número de protocolos recebidos, etc. Um atestado que informe a prestação de serviço satisfatória, detalhamento do serviço, com data de início da prestação e dados dos clientes atende ao requisito?

Resp.: Sim atende. Reforçando que o atestado deverá comprovar a execução de serviços de características semelhantes, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior, cuja maior relevância técnica e/ou valor significativo é a prestação de serviços de canal de denúncias.

Pergunta: São 24 horas úteis?

Resp.: Não, são em até 24 horas corridas, independente de ser dia útil, horário comercial ou não.

Pergunta: Caso uma denúncia seja recebida às 8hs da manhã de um sábado, a contratante espera receber essa denúncia até 8hrs do domingo?

Resp.: Sim, no máximo até 8 horas do domingo. Quanto antes melhor (Obs.; dependendo da denúncia, quanto antes tomarmos ação melhor será. Por exemplo: denúncia envolvendo questão ambiental)

Pergunta: Ou o prazo começa a contar a partir do próximo dia útil?

Resp.: Não. Já explicado acima.

Pergunta: Hoje a DAE dispõe de fluxo especial para o encaminhamento das denúncias?

Resp.: Não, todas as denúncias devem ser encaminhadas para a equipe da Diretoria de Conformidade e Gestão de Riscos e Comitê de Ética.

Pergunta: A saber, pessoas envolvidas na denúncia não recebem o relato, apenas pessoas específicas recebem determinados tipos de relato (ex. assédio é enviado apenas para o RH etc.)?

Resp.: As pessoas específicas para recebimento das denúncias integram a equipe da Diretoria de Conformidade e Gestão de Riscos e Comitê de Ética. Obs.: Se porventura um dos membros da equipe da Diretoria de Conformidade e Gestão de Riscos ou Comitê de Ética seja o denunciado, este não deverá receber a denúncia, conforme descrito no item 4 do Anexo V (Requisitos da Contratação).



Pergunta: O canal também é utilizado para denúncias relacionadas a ligações clandestinas de água/esgoto?

Resp.: Sim, inclusive ligação clandestina é um dos tipos de incidentes relacionados no Anexo do Termo de Referência.

Pergunta: Quantas denúncias exclusivamente relacionadas ao descumprimento de normas vigentes e ao compliance da empresa são recebidas por mês?

Resp.: Não fazemos esta separação, pois todos os relatos encaminhados para o Canal de Denúncias são acolhidos, analisados e caso, não sejam infringências ao Código de Conduta e Integridade da DAE Jundiaí ou ocorrências de descumprimento à legislação praticadas por servidor da DAE, são direcionados para a área competente para tratamento e resposta ao denunciante.

Atenciosamente,

Anderson de Oliveira Faria
Pregoeiro/Seção de Compras e Licitações

Carlos Alberto Bianco
Gerente de Compliance

