

SEÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Jundiaí, 02 de janeiro de 2024

A

TODAS AS LICITANTES

Pregão Eletrônico Nº 064/2023 – PROCESSO Nº 4417/2023

Em resposta aos questionamentos sobre o objeto do procedimento acima citado, informa que:

OBJETO: 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).

Esclarecimento 1 – O objeto está em execução atualmente? Se sim, quem é a atual contratada e qual o valor do contrato.

RESPOSTA: Sim, segue link para consulta: <https://dae.jundiai.com.br/transparencia/contratos/>

Esclarecimento 2 - Entendemos que os documentos de habilitação poderão ser enviados via e-mail. Está correto o nosso entendimento?

RESPOSTA: Deverão ser enviados conforme os itens 7.6.13, 7.6.14 e 7.6.15 do edital

Esclarecimento 3 - Qual o valor de vale transporte na cidade?

RESPOSTA: Favor consultar valores atualizados junto a Transurb Jundiaí

Esclarecimento 4 - Qual a Convenção coletiva de trabalho foi utilizada para a composição do valor estimando?

RESPOSTA: A Licitante deverá verificar a entidade sindical para Jundiaí e região.

Esclarecimento 5 - Qual será o período sem glossas?

RESPOSTA: Mensalmente, com a apuração de Todos atrasos e faltas que serão alvo de desconto.

Esclarecimento 6 - Qual será o tempo para cobertura de postos?

RESPOSTA: Atualmente não exigimos tempo para cobertura. A empresa poderá optar por essa prerrogativa se achar necessário. O posto fica vago até a chegada do próximo atendente.

Esclarecimento 7 - Entendemos que o preposto poderá prestar sua supervisão a distância, não sendo necessário estar alocado na central de atendimento. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: Não, conforme item 3.2.5 do TR. O Preposto do Contrato não é obrigatório estar fisicamente na sede da empresa Contratante, porém a Supervisão sim.

Esclarecimento 8 - Qual a data prevista para início dos serviços?

RESPOSTA: Imediatamente após o término do contrato atual.

Esclarecimento 9 - Existe transporte públicos aos domingos e feriados, nos horários dos postos?

RESPOSTA: Favor consultar a Transurb Jundiaí.

Esclarecimento 10 - Existe transporte público 24 horas por dia na cidade?

RESPOSTA: *Favor consultar a Transurb Jundiaí.*

Esclarecimento 11 - Os serviços serão prestados em feriados?

RESPOSTA: *Sim*

Esclarecimento 12 - A documentação e planilha de custos só serão enviadas pela licitante vencedora. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: *Sim*

Esclarecimento 13 - Qual o valor estimado para esta licitação?

RESPOSTA: *Valor é Sigiloso*

Esclarecimento 14 - Referente ao mobiliário e equipamentos utilizados na prestação do serviço, entendemos que será de responsabilidade da contratante. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: *Sim*

Esclarecimento 15 - Será disponibilizado pela contratante um local para decompressão e acesso ao refeitório para os colaboradores da contratada?

RESPOSTA: *Sim*

Esclarecimento 16 - Entendemos que o uniforme a ser fornecido será apenas camisetas. Nosso entendimento está correto? Caso resposta negativa, favor especificar os itens e quantidades.

RESPOSTA: *Não, 3 camisas, 2 calças e 2 blusas.*

Esclarecimento 17 - A internet será provida pela contratante?

RESPOSTA: *Sim*

Esclarecimento 18 - O início das atividades será em 60 dias após a assinatura do contrato, visto a complexidade do objeto?

RESPOSTA: *Imediatamente após o término do contrato atual.*

Esclarecimento 19 - Qual a escala utilizada pela a atual contratada?

RESPOSTA: *A atual configurou no seguinte teor: Primeira turma das 07:00 as 13:20, segunda turma das 13:20 as 19:40, terceira 19:40 as 02:00 e a quarta das 02:00 as 07:00 hs.*

Esclarecimento 20 - Quais serão os indicadores de nível de serviços da contratação?

RESPOSTA: *Tempo médio de atendimento*

Esclarecimento 21 - Aos finais de semana a escala poderá ser reduzida?

RESPOSTA: *Sim*

Esclarecimento 22 - Solicitamos o Relatório de Estatística de hora/dia dos últimos 6 meses.

RESPOSTA: *Consta no anexo 1, demonstrando a média mensal.*

Esclarecimento 23 - Qual a quantidade de pessoas vinculadas ao contrato atualmente?

RESPOSTA: *23*

Esclarecimento 24 - O agente líder deve atuar em todo horário em que o Supervisor não estiver?

RESPOSTA: Sim, conforme item do TR nº 3.2.13.

Esclarecimento 25 - No item "4.1 Iniciar os serviços após o recebimento da Ordem de Serviço." Qual o prazo de início para execução dos serviços?

RESPOSTA: Imediatamente após o término do contrato atual.

Esclarecimento 26 - Solicitamos que seja disponibilizado a volumetria de chamadas em excel. (Intrahora e Intraday), constando indicadores de TMA, TME e Nível de Serviço.

RESPOSTA: Consta no anexo 1, demonstrando a média mensal

Esclarecimento 27 - No item "3.4.2 3.4.2. A infraestrutura da Central de Relacionamento instalada e que será de uso dos Teleoperadores/Atendentes, Líderes e Supervisores para as tarefas estabelecidas no presente objeto compreende: - Sistema de telefonia informatizada, com head set, para processamento de ligações ativas e receptivas; " Entendemos que o fornecimento dos headsets, quanto a telefonia, são de responsabilidade da contratante, está correto?

RESPOSTA: Sim

Esclarecimento 28 - No item "3.1.4. A equipe de atendimento, por meio da qual a CONTRATADA executará os serviços deverá ser composta por Teleoperadores (as)/Atendentes, Líderes de Atendimento e Supervisores (as). Os (as) Líderes realizarão o atendimento normalmente e também serão responsáveis pela liderança em seu turno de trabalho. Os Supervisores poderão realizar o atendimento para suprir eventual necessidade. (Obs.: fica a critério da CONTRATADA a definição das nomenclaturas dos cargos, conforme estabelecido na legislação/convenção coletiva da categoria). k) Em todos os horários e dias em que não houver o Posto de Supervisão ocupado, a CONTRATADA deverá designar um atendente Líder, além da equipe de atendentes." Entendemos que caso haja um supervisor em todos os horários e dias, não há a necessidade de ter um Líder de atendimento para eventual cobertura, podendo assim a equipe ser formada por atendentes e supervisores, correto?

RESPOSTA: Sim

Esclarecimento 29 - Os treinamentos serão fornecidos pela Contratada? Sendo de sua responsabilidade os seguintes treinamentos (item 3.3.1.):

- a) Contextualização sobre Call Center;
- b) Técnicas e habilidades sobre comunicação falada e escrita - na abordagem por telefone;
- c) Técnicas e padrões de atendimento telefônico;
- d) Conhecimento dos recursos de hardware, software e telefonia que compõem uma P.A.;
- e) Legislação vigente sobre Call Center e código de ética do setor, bem como noções do sigilo profissional e de segurança da informação.
- f) Supervisão de operação de Call Center;
- g) Básico em Gestão de Pessoas.

Está correto nosso entendimento? Quantas horas/aulas?

RESPOSTA: Sim, em torno de 21 horas

Esclarecimento 30 - A partir de qual momento a CONTRATADA passará a ter direito à remuneração?

RESPOSTA: Após a primeira medição

Esclarecimento 31 - No item '3.3.2. A CONTRATANTE será responsável pelo treinamento dos Teleoperadores/Atendentes, Líderes e Supervisores quanto aos serviços prestados pela DAE S.A. à população, utilização do Sistema Comercial, Regulamento de Serviços, e outros. O treinamento

será realizado envolvendo todos os setores para qual a Central de Relacionamento com o Cliente prestará atendimento à população.” Entendemos que o treinamento dos serviços prestados, serão de responsabilidade da contratante, correto? Quantas horas/aulas?

RESPOSTA: *Sim, em torno de 21 horas*

Esclarecimento 32 - No item “4.23. Os períodos de treinamento dos colaboradores não deverão ser considerados para faturamento”. Qual será o período necessário para o treinamento?

RESPOSTA: *Em torno de 01 semana*

Esclarecimento 33 - O pagamento da telefonia (contrato junto a operadoras de telefonia) necessária para atendimento do objeto do edital, atendimento receptivo e ativo será de responsabilidade da Contratante? Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: *Sim*

Esclarecimento 34 - A contratada irá fornecer todos serviços voltados a mão de obra, uniformes, ponto digital, exames admissionais, treinamento conforme (item 3.3.1.), está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: *Sim*

Esclarecimento 35 - A planilha base para o preço deve considerar a desoneração da folha de pagamento vigente em janeiro? Sendo assim a reoneração da folha de pagamento seja considerada como ato de príncipe em abril/2024 com a confirmação da medida provisória e suas consequências orçamentárias correspondentes ajustadas no decorrer do contrato?

RESPOSTA: *efetuar a proposta considerando os valores atuais (Base jan/24). Em abril/24, onde iniciar-se-á a mudança de tributação sobre a folha, a licitante poderá apresentar a mesma planilha considerando a majoração com o intuito de manter sua margem de lucro proposta na prestação do objeto*

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

Atenciosamente,

Israel Luiz da Silva
Pregoeiro