

SEÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Jundiaí, 22 de abril de 2024

A

TODAS AS LICITANTES

**LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 33/2024**

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

**OBJETO - Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de relacionamento com o cidadão, no atendimento presencial, registro e acompanhamento de solicitações e informações relacionadas às redes de fornecimento de água e de coleta de esgotos, com a disponibilização de todos os recursos humanos necessários à sua operacionalização em 06 (seis) Postos de Atendimento Presencial (Sede e Descentralizados), por um período de 24 (vinte e quatro) meses.**

**PERGUNTA 1** – No item 6.9 do Termo de Referência, é mencionado o fornecimento de uniforme, quais peças de uniforme devem ser fornecidas e a quantidade?

**RESPOSTA 1:** A cargo da contratada a gestão do quantitativo dos uniformes, porém sendo o design (modelo) a ser aprovado pela DAE. Geralmente a composição do uniforme é composta por Camisas/Camisetas masculino/feminino, calça social e blusa de lã (A empresa vencedora enviará a prova do modelo para a nossa aprovação.)

**PERGUNTA 2** – Qual a empresa que presta serviço para DAE??

**RESPOSTA 2** - a atual prestadora de serviço do objeto de atendimento ao público informa-se que é a BK Consultoria e Serviços.

**PERGUNTA 3** – Confere nosso entendimento de que para essa contratação será lotados 06 postos de atendimento de relacionamento presenciais?

**RESPOSTA 3:** Sim.

**PERGUNTA 4** – Os 06 PAs serão alocados dentro da unidade da contratante, ou a empresa vencedora deverá alugar sala comercial com infraestrutura para organização e disposição das PAs?

**RESPOSTA 4** - Toda a estrutura dos PAs é de responsabilidade da contratante.

**PERGUNTA 5** – A empresa vencedora poderá realizar, administrar e gerenciar o serviço contratado de outro estado, ou seja, de sua base ou filial mais próxima da unidade contratante?

**RESPOSTA 5** - Sim, poderá. O que é severamente recomendado é a disponibilidade de preposto à DAE S/A com o intuito de avaliações periódicas do serviço prestado, entre outras atribuições relacionadas à figura do preposto.

**PERGUNTA 6** – Qual a carga horária dos 6 postos de atendimento?

**RESPOSTA 6** - Segue o Link: <https://daejudiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/>

**PERGUNTA 7** – Qual o quantitativo total de funcionários? está correto nosso entendimento de que conforme esse item do edital "A equipe completa de atendimento, considerando os 06 (seis) Postos de Atendimento, terá 06 (seis) Líderes de Atendimento Comercial (01 Líder por Posto), os quais serão responsáveis pelo relacionamento/interação com os (as) Encarregados (as) da DAE S/A - Água e Esgoto e 17 (dezesete) Atendentes Comerciais (03 Atendentes por Posto), sendo que 01 (um) Atendente em cada Posto estará designado para prestar informações no serviço de triagem. "o total de mão obra empregada é de 17 atendentes, 06 lideres, 01 lider de posto, totalizando um efetivo de 24 funcionários

**RESPOSTA 7** - Ao todo serão 23 empregados sendo: 06 (seis) líderes, e 17 (dezesete) atendentes conforme item 3.1.3 do Anexo V (Termo de Referência).

**PERGUNTA 8** – Para está contratação será necessário o fornecimento de software, se sim, qual?

**RESPOSTA 8** - Os softwares utilizados para o atendimento presencial são de responsabilidade da contratante.

**PERGUNTA 9** – Está correto nosso entendimento de que, conforme subitem 4 do edital, toda a infraestrutura para execução do trabalho, tais como: Sistema de Vozes e Dados; Sistema Comercial para consulta e fornecimento de informações aos clientes, referentes aos serviços prestados pela DAE S/A - Água e Esgoto; Mobiliário, equipamentos de informática e impressos inerentes a prestação do serviço de atendimento presencial, será fornecido pela CONTRATANTE?

**RESPOSTA 9** – Sim.

**PERGUNTA 10** – Qual a convenção coletiva utilizada para compor os custos de mão de obra?

**RESPOSTA 10** – A contratada deverá avaliar qual será a categoria representativa dos empregados desse objeto.

**PERGUNTA 11** – Qual a quantidade de relógio ponto digital a ser disponibilizada?

**RESPOSTA 11** – Serão seis relógios de ponto visto que deverá ser disponibilizado um por PA.

**PERGUNTA 12** – O pagamento será efetuado até 30 dias (página 46) ou 15 dias (página 15)?

**RESPOSTA 12** – O pagamento será efetuado em até 30 dias

**PERGUNTA 13** – Qual sindicato deve ser considerado??

**RESPOSTA 13** – A vencedora do certame será responsável pelo enquadramento da categoria que representará seus funcionários e enviará a convenção coletiva da classe à DAE.

**PERGUNTA 14** – Qual a previsão de início dos serviços após a assinatura do contrato??

**RESPOSTA 14** – Após a emissão da Ordem de Serviço cuja emissão é efetuada após a conclusão da assinatura contratual que normalmente ocorre dentre cinco a dez dias corridos.

**PERGUNTA 15** – A medição será por posto de trabalho, dias de trabalho, ou valor fechado mensal?

**RESPOSTA 15** – A medição será fechada mensalmente com relatório consolidado dos postos de atendimento visando o faturamento unificado.

**PERGUNTA 16** – Favor fornecer endereços e horários de atendimento dos postos. São informados 6 postos no edital, entretanto: 1) Sede, 2) Centro, 3) Ponte São João e 4) Eloy e 5) Poupatempo.

**RESPOSTA 16** – Segue o link para consulta do local e horário: <https://daejundiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/> (Complementando, a sede possui dois postos de atendimento, sendo um vinculado ao atendimento ao cliente e outro voltado à cobrança.

**PERGUNTA 17** – Qual a quantidade de relógio ponto digital a ser disponibilizada?

**RESPOSTA 17** – Serão seis relógios de ponto visto que deverá ser disponibilizado um por PA.

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

Atenciosamente,

Israel Luiz da Silva

**Chefe de Seção de Compras e Licitações**