

SEÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Jundiaí, 24 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 – Os documentos para fins de habilitação vão se enviados antes ou depois do certame?

RESPOSTA 1: são enviados apenas pelo vencedor, conforme edital

PERGUNTA 2 – Os documentos citados a partir do item 6 do edital poderão ser enviados via sistema ou apenas serão aceitos se entregues fisicamente no endereço indicado

RESPOSTA 2 – deverão ser enviados conforme item “7.6. do julgamento” do edital, por e-mail e protocolados fisicamente.

PERGUNTA 3 – Entendemos que os documentos relativos à habilitação e a proposta comercial serão enviados somente após a conclusão da fase de lances, e está poderá ser enviada para os e-mails citados sem a necessidade de serem entregues fisicamente. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA 3: não está correto (vide resposta anterior), o envio deverá ocorrer conforme item “7.6. Do julgamento” do edital.

PERGUNTA 4 – Fica facultado a licitante “provisoriamente vencedora” do certame a forma de envio dos documentos relativos à habilitação e demais documentos solicitados no edital, seja de forma física ou por meio dos e-mails disponibilizados?

RESPOSTA 4 – Não, os documentos conforme previsto em edital devem ser apresentados de ambas as formas nos prazos ali definidos.

PERGUNTA 5 – Para fins de dimensionamento qual o horário de execução dos serviços?

RESPOSTA 5 – Pode ser consultado no link <https://daejudiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/>.

PERGUNTA 6 – Qual o horário de execução dos serviços de cada cargo, de líder de atendimento comercial, de atendente comercial e do atendente responsável pela triagem?

RESPOSTA 6 – Os horários de funcionamento podem ser consultados no link <https://daejudiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/>

PERGUNTA 7 – Qual o endereço completo de onde serão prestados os serviços dos postos designados para a “sede, Centro, Ponte São João Eloy Chaves”

RESPOSTA 7 - Pode ser consultado no link <https://daejudiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/>.

PERGUNTA 8 – Qual o endereço completo de onde serão prestados os serviços descentralizados designados para “Poupatempo”?

RESPOSTA 8 - Pode ser consultado no link <https://daejudiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/>.

PERGUNTA 9 – Quais os endereços completos dos locais de execução dos serviços?

RESPOSTA 9 – Pode ser consultado no link <https://daejudiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/>.

PERGUNTA 10 – Qual o horário de execução dos serviços aos sábados

RESPOSTA 10 – Pode ser consultado no link <https://daejudiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/>.

PERGUNTA 11 – Qual a carga horaria que os funcionários deverão seguir?

RESPOSTA 11 – A critério da contratada definir desde que atendido o horário de atendimento dos postos.

PERGUNTA 12 – Qual CCT da categoria foi usada como base no edital?

RESPOSTA 12 – A cargo da contratada detectar a convenção coletiva válida para seus funcionários repassando-a a contratante para avaliar se as condições empregatícias serão atendidas.

PERGUNTA 13 – O atendente designado ao serviço de triagem está englobado dentre os 03 atendentes solicitados por posto?

RESPOSTA 13 – Sim, conforme item 3.1.3 do Anexo V do Edital.

PERGUNTA 14 – Entendemos que ao todo serão seis postos de trabalho integrados ambos por um líder de atendimento comercial, 03 atendentes comerciais e, dentre estes 3 um deles será responsável para prestar informações no serviço de triagem. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA 14 – Para cada um dos seis pontos de atendimento, será a composição de um líder e três atendentes com um destinado para a triagem, excetuado na cobrança onde será um líder e dois atendentes.

PERGUNTA 15 – Questionamos de qual forma serão distribuídos os seis postos de trabalho dentre os dois locais de execução, o da sede e os descentralizados?

RESPOSTA 15 – Pode ser consultado no link <https://daejudiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/>, Na sede terá o atendimento presencial voltado a toda demanda da DAE e um voltado a cobrança administrativa.

PERGUNTA 16 – Entendemos que os serviços a serem prestados na Sede serão exercidos de segunda a sexta, e os serviços a serem exercidos de forma descentralizada serão de segunda a sábado. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA 16 – Será de segunda a sexta e apenas o Poupatempo terá expediente aos sábados, os horários e dias de funcionamento Podem ser consultados no link <https://daejudiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/>

PERGUNTA 17 – Os funcionários executaram a função de um atendente presencial ou de tele atendente?

RESPOSTA 17 – Função de atendente presencial.

PERGUNTA 18 – Os funcionários executaram a função de atendimento presencial ao cidadão ou exercerão a função de tele atendente, ou ainda ambas simultaneamente?

RESPOSTA 18 – O atendimento presencial é voltado ao cidadão e serão executadas as atribuições de atendimento presencial.

PERGUNTA 19 – Entendemos que se os funcionários prestarem apenas atendimento presencial os mesmos, poderão assumir a carga horaria de 220 horas semanais. Nosso entendimento está correto.

RESPOSTA 19 – A critério da contratada definir desde que atendido o horário de atendimento dos postos.

PERGUNTA 20 – Qual o tipo de software e hardware necessário para suprir as exigências solicitadas no item 4 do Termo de referência?

RESPOSTA 20 – O CRM atual utilizado pela DAE é o Commercial Solution fornecido pela Sonda do Brasil e o sistema de triagem atual é o sistema Filah. Reitera-se que o custo de software e hardware é de responsabilidade da contratante.

PERGUNTA 21 – Será necessário o fornecimento de servidores?

RESPOSTA 21 – Se a pergunta for direcionada a servidores (hardware), não haverá a necessidade de contratação pois toda a parte de hardware é de responsabilidade da contratante.

PERGUNTA 22 – Deverá a empresa fornecer ponto biométrico, se sim, qual o tipo e em qual local deverá ficar instalado uma vez os pontos serão distribuídos um em cada localidade?

RESPOSTA 22 – Sim. Deverá ser fornecido ponto biométrico em cada posto de atendimento informado no link postado no questionamento quatro.

PERGUNTA 23 – A vista técnica é obrigatória?

RESPOSTA 23 – Conforme diz o item 4.1 do Anexo V (Termo de Referência) é recomendado, porém não possui caráter obrigatório.

PERGUNTA 24 – Qual a totalidade de equipamentos a ser fornecidas para cada posto de atendimento?

RESPOSTA 24 – Os equipamentos são por expensas da contratante. Vide o item 6 do Anexo V para avaliar eventuais valores a serem despendidos pela contratada.

PERGUNTA 25 – Qual o valor do transporte no município e do ISS?

RESPOSTA 25 – O custo referente a mão de obra, tributação e demais obrigações que irão compor a proposta deverão ser efetuadas pela contratada.

PERGUNTA 26 – Podem disponibilizar a planilha de custo no sistema em formato Excel?

RESPOSTA 26 – Será disponibilizada para a empresa que ofertar a melhor proposta planilha para preenchimento dos custos com o intuito de compor o preço ofertado

PERGUNTA 27 – De acordo com o subitem 6.2ª do edital “os treinamentos realizados pela contratada não deverão ser considerados para faturamento” perguntamos: qual o período de treinamento, uma vez que, o início dos serviços é imediato?

RESPOSTA 27 – Ficará a cargo da contratada a definição da carga horária disponibilizada para o treinamento. Não deve ser apenas atribuído a título de faturamento (fechamento de medição) esse período.

PERGUNTA 28 – Para essa contratação será necessário pesquisa de satisfação, se sim, qual o tipo?

RESPOSTA 28 – Se a questão for formulada para uma pesquisa de satisfação de atendimento prestado ao cliente, não há previsibilidade

PERGUNTA 29 – Possui PABX? Caso sim qual a marca e modelo?

RESPOSTA 29 – O atendimento é presencial. Os ramais dos postos existentes bem como toda infraestrutura de comunicação são por cargo da contratante.

PERGUNTA 30 – Caso tenha PABX conseguimos entroncar com nosso Intelix via Siptrunk?

RESPOSTA 30 – Vide resposta 29.

PERGUNTA 31 – Quanto ao Sistema, o servidor deverá ser em máquina Física ou em Nuvem?

RESPOSTA 31 – Vide resposta 29

PERGUNTA 32 – Qual entroncamento possui (E1, Voip ou Analógico) e quantos de cada?

RESPOSTA 32 – Vide resposta 29

PERGUNTA 33 – Quantos ramais necessitará?

RESPOSTA 33 – Vide resposta 29

PERGUNTA 34 – Terá call center? Caso sim, quantos atendentes?

RESPOSTA 34 – Para esse objeto não haverá a necessidade de call center.

PERGUNTA 35 – Possui algum a árvore de atendimento (URA)? Caso sim, pode me enviar por gentileza.

RESPOSTA 35 – Vide resposta 29

PERGUNTA 36 – Existe alguma particularidade que necessitam, como integração algum CRM? Caso sim, poderiam nos informar como se daria esta integração?

RESPOSTA 36 – Para o objeto, não há

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

Atenciosamente,

Israel Luiz da Silva

Chefe de Seção de Compras e Licitações