

SEÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Jundiaí, 25 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 – Entendemos que os serviços serão prestados nas dependências da contratante. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA 1: Sim

PERGUNTA 2 – Entendemos que a documentação relativa à habilitação deverá ser impressa e endereçada ao local indicado no edital pela licitante vencedora. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA 2 – Sim.

PERGUNTA 3 – Visto o item 3.1.4. entendemos que a CONTRATADA poderá dimensionar o aumento ou a diminuição da equipe alocada perante a quantidade e necessidade dos atendimentos. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA 3: Sim.

PERGUNTA 4 – Como será distribuído os seis postos de trabalho entre a Sede e Poupatempo?

RESPOSTA 4 – Apenas a Sede estará dividida em dois postos de atendimento, contendo o Atendimento geral para o público e outro voltado para cobrança administrativa. Os demais serão um ponto de atendimento.

PERGUNTA 5 – Quantos postos de trabalho deverão ter em cada um dos dois lugares de execução dos serviços?

RESPOSTA 5 – Se for complementar ao questionamento 7, serão três postos (Dois na sede e no Poupatempo).

PERGUNTA 6 – Qual será o total de colaboradores que serão alocados na execução dos serviços?

RESPOSTA 6 – Vide Item 3.1.3 e 3.1.4 do Anexo V do Edital.

PERGUNTA 7 – Entendemos que cada PA será constituída por 1 líder de atendimento, 3 atendentes comerciais, dentre estes três, um (1) designado para a triagem. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA 7 - Sim.

PERGUNTA 8 – Entendemos que a carga horária total dos colaboradores alocados será de 220 horas. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA 8 - A definição da carga horária ficará a cargo da contratada desde que suprida a demanda dos Postos de Atendimento.

PERGUNTA 9 – Segundo o item 3.1.4. entendemos que a licitante poderá dimensionar qual a quantidade de atendentes. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA 9 – Sim, desde que atendido o prazo de comunicação citado no próprio item 3.1.4.

PERGUNTA 10 – Entendemos que a empresa contratada deverá fornecer apenas a mão de obra, cabendo mobiliários e equipamentos serem fornecidos pela DAE Jundiaí. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA 10 – Sim.

PERGUNTA 11 – Com qual frequência será necessário realizar as reciclagens citadas no item 5.3.?

RESPOSTA 11 – Dependerá do turnover da contratada e checagem de procedimentos (principalmente em assuntos regulatórios voltados a atendimento). Por isso é mantida a redação de critério à contratante.

PERGUNTA 12 – Fica facultado a contratada o intervalo de tempo no qual serão realizadas as reciclagens?

RESPOSTA 12 – Não. Como descrito, ficará a critério da contratante a necessidade das reciclagens.

PERGUNTA 13 – Qual o horário da prestação dos serviços do atendente comercial e do atendente líder?

RESPOSTA 13 – No horário de atendimento dos postos, os horários e dias de funcionamento Podem ser consultados no link <https://daejudiai.com.br/enderecos-dos-postos-de-atendimento/>

PERGUNTA 14 – O relógio de ponto digital será exclusivamente para os colaboradores da contratada. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA 14 – Sim.

PERGUNTA 15 – Fica facultado a contratada selecionar quais peças, quantidades e intervalo de tempo para reposição se aplicam a questão do uniforme?

RESPOSTA 15 – Sim. Porém a prova deverá ser aprovada pela contratante.

PERGUNTA 16 – No horário de almoço os pontos poderão ficar descobertos?

RESPOSTA 16 – Não.

PERGUNTA 17 – Os serviços serão prestados na Sede de segunda a sexta, já no Poupatempo será de segunda a sábado. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA 17 – Sim.

PERGUNTA 18 – Visto que deverá ter 2 atendentes no horário de almoço, questionamos se será elaborada escala ou se a contratada deverá fornecer atendentes a mais para cobrir esse horário

RESPOSTA 18 – Fica a critério da contratada a gestão dos atendentes desde que atendido esses requisitos.

PERGUNTA 19 – O edital solicita 3 atendentes por posto e informa que o total seria de 17 atendentes, sendo que 3 funcionários por posto, sendo 6 postos resultaria no quantitativo de 18 atendentes comerciais, qual quantidade total de atendentes comerciais a licitante deverá cotar?

RESPOSTA 19 – a sede terá dois postos de atendimento onde um será destinado ao atendimento geral ao público contendo um líder e três atendentes e outro voltado a cobrança contendo um líder e dois atendentes, fechando o quantitativo de 17 atendentes. Ainda, a contratada deverá avaliar as reposições desses colaboradores conforme item 3.1.4 do Anexo V do Edital.

PERGUNTA 20 – Quantos postos serão alocados para a execução dos serviços no Poupatempo (descentralizado)?

RESPOSTA 20 – A penas um composto por um líder e três atendentes.

PERGUNTA 21 – Qual será a carga horaria dos colaboradores que serão alocados nos postos descentralizados, visto que estes trabalham de segunda a sábado?

RESPOSTA 21 – O único posto de atendimento com expediente aos sábados é o Poupatempo, deixando livre para a contratada a gestão dos colaboradores para suprir tal necessidade.

PERGUNTA 22 – Entendemos que os atendentes prestarão apenas o serviço de atendimento PRESENCIAL. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA 22 – Sim.

PERGUNTA 23 – Os locais de execução das PAs serão sempre fixos ou haverá revezamento entre elas sobre os locais de trabalho?

RESPOSTA 23 – A critério da contratada poderá haver revezamento desde que atendida a carga horária de atendimento dos Postos.

PERGUNTA 24 – A remuneração dos atendentes e líderes poderá ser proporcional a carga horária de cada um?

RESPOSTA 24 – A critério da contratada, observada a legislação trabalhista pertinente.

PERGUNTA 25 – Entendemos que a PA que irá prestar os serviços nas Sedes, Centro, Ponte São João e Eloy Chaves cumprirá o horário de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 16:00. Nosso entendimento está correto??

RESPOSTA 25 – Sim.

PERGUNTA 26 – Entendemos que o posto do Poupatempo cumprirá o horário de segunda à sexta das 09h00 às 16h30 e aos sábados das 09h00 às 12h30. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA 26 – Sim

PERGUNTA 27 – Os locais de execução do serviço serão fixos para as PAs?

RESPOSTA 27 – Sim.

PERGUNTA 28 – Qual será a forma de pagamento, valor fixo mensal ou valor por PA?

RESPOSTA 28 – A medição será demonstrada por PA e o faturamento bem como pagamento será consolidado.

PERGUNTA 29 – Entendemos que o total de colaboradores que a contratada deverá alocar será de 23 pessoas, logo, seguindo o quantitativo de 3 atendentes comerciais por posto, teremos um dos seis postos que ficará apenas com dois atendentes comerciais, fora o líder. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA 29 – Sim.

PERGUNTA 30 – Entendemos que os colaboradores da contratada não executarão o serviço de teleatendimento. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA 30 – Sim.

PERGUNTA 31 – Entendemos que o relógio de ponto que deverá ser disponibilizado um por PA instalado um sistema em cada computador. Nosso entendimento está correto??

RESPOSTA 31 – Até o presente momento, entende-se por PA o chamado Posto de Atendimento. Deve ter um relógio de ponto para cada PA (Posto de Atendimento).

PERGUNTA 32 – O sistema de registro de ponto pode ser web?

RESPOSTA 32 – Não. Deve ser instalado o relógio de ponto eletrônico nos estabelecimentos relacionados pela contratante.

PERGUNTA 33 – Entendemos que os locais de atendimento em sua totalidade correspondem à Sede (Vila Hortolândia), Centro, Eloy Chaves, Ponte São João e Poupatempo. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA 33 – Sim

PERGUNTA 34 – Como será o dimensionamento da PA dentre os cinco locais de atendimento?

RESPOSTA 34 – Todo o dimensionamento (terminais) é responsabilidade da contratante.

PERGUNTA 35 – Quantas PAs irão cumprir o horário de atendimento de segunda à sábado?

RESPOSTA 35 – O único Posto de Atendimento de segunda a sábado é o Poupatempo. Cabe a contratada o ajuste para inserção da equipe para esse atendimento, considerando um Líder e três atendentes.

PERGUNTA 36 – Qual será a função do líder comercial?

RESPOSTA 36 – Vide item 3.2.5 do Termo de Referência.

PERGUNTA 37 – Entendemos que no horário de almoço deverão permanecer dois atendentes, enquanto o terceiro atendente e o líder executam sua pausa. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA 37 – Pode ser utilizado esse respeitado o item 1 do Anexo V.

PERGUNTA 38 – Entendemos que o atendente líder e um atendente comercial seguiram com o atendimento durante o intervalo do almoço dos outros dois atendentes comerciais integrantes da equipe. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA 38 – Pode ser utilizado esse respeitado o item 1 do Anexo V

PERGUNTA 39 – Questionamos como será realizada a questão do horário de almoço, visto ser três atendentes comerciais e durante o horário de almoço o edital exigir que permaneçam dois colaboradores no atendimento?

RESPOSTA 39 – A contratada poderá definir o critério para gestão do almoço, atendendo o item 1 do Anexo V.

PERGUNTA 40 – Ainda seguindo a linha do questionamento anterior sabemos por meio de informações obtidas pelos esclarecimentos já respondidos do site que, “Para atendimento no Posto da DAE no Poupatempo, é necessário agendamento pelo site sp.gov.br, ou presencialmente no próprio local, que funciona de segunda a sexta, das 9 às 16h30, e aos sábados, das 9 às 12h30.” Dito isto, questionamos se esse será o local destinado às duas PAs.?

RESPOSTA 40 – A configuração do Poupatempo deverá ser composta pelo Líder e três atendentes no horário de trabalho ora citado.

PERGUNTA 41 – Questionamos como será realizado o atendimento no horário do meio-dia?

RESPOSTA 41 – Ficará a cargo da contratada desde que atendido o Item 1 do Anexo V

PERGUNTA 42 – O edital exige dois (2) atendentes no horário destinado a pausa para o almoço, deixando claro que o posto não poderá ficar descoberto; logo, sendo a PA formada por três (3) atendentes comerciais e um (1) atendente comercial líder questionamos como será elaborada a pausa, por exemplo?

a) permanecerão dois atendentes executando os serviços no horário de almoço, como solicitado pelo edital, enquanto o líder comercial e o atendente comercial executam sua pausa, e assim que retornarem dão continuidade aos trabalhos

b) O atendente líder e o atendente comercial nesse horário específico exercem a mesma função destinada aos atendimentos até o retorno dos dois atendentes comerciais da pausa e em seguida se retiram para sua pausa

c) Ficará apenas um atendente durante o horário do meio-dia realizando os atendimentos, enquanto dois atendentes estão na pausa e também o líder

RESPOSTA 42 – Poderá ser realizado o atendimento desta forma desde que atendido o Item I do Anexo V.

PERGUNTA 43 – A empresa vencedora deverá locar espaço físico em São Paulo?

RESPOSTA 43 – Não há essa obrigatoriedade prevista. Apenas a contratada deve se ater a melhor forma de atendimento ao objeto deste certame.

PERGUNTA 44 – Os postos de atendimento presenciais ficarão instalados dentro nas unidades da contratante ou a empresa deverá alugar sala comercial em São Paulo?

RESPOSTA 44 – Toda a infraestrutura dos postos de atendimento será fornecida e/ou incumbirá à contratante.

PERGUNTA 45 – Qual o tipo de software e hardware necessário para suprir as exigências solicitadas no item 4 do Termo de referência?

RESPOSTA 45 – No próprio item 4 do Anexo V há informação que a infraestrutura será fornecida pela contratante, lembrando que o atual CRM da DAE é o CS Solution fornecido pela empresa Sonda do Brasil.

PERGUNTA 46 – Podem disponibilizar a planilha de custo no sistema em formato excell?

RESPOSTA 46 – Será fornecida para a melhor proposta apresentada na sessão do pregão

PERGUNTA 47 – Para essa contratação é necessário o fornecimento de CRM, se sim qual o tipo?

RESPOSTA 47 – O atual CRM da DAE é o CS Solution fornecido pela empresa Sonda do Brasil. Toda a despesa de manutenção do software é de responsabilidade do contratante.

PERGUNTA 48 – A infraestrutura a ser utilizada de Central de Relacionamento ao cliente, será instalada e disponibilizada pela Contratada ou Contratante?

RESPOSTA 48 – Conforme item 4.1 do Anexo V, o fornecimento da infraestrutura será responsabilidade do contratante.

PERGUNTA 49 – Entendemos que caso os interessados não comprovem o índice de Liquidez Corrente igual ou superior a 1,0 poderão comprovar através do Patrimônio Líquido correspondente a 10% do valor estimado para a contratação, uma vez que de tal forma há

possibilidade de participação de um maior número de interessados e aumenta as chances de apresentação de proposta mais vantajosa a Administração. Está correto tal entendimento?

RESPOSTA 49 – O § 3.º do Art 69 de nosso Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios tem a seguinte redação:

§ 3.º - A DAE, nas compras para entrega futura e na execução de obras e serviços, poderá estabelecer, no instrumento convocatório, a exigência patrimônio líquido mínimo, como dado objetivo de comprovação da qualificação econômico- financeira dos licitantes e para efeito de garantia ao adimplemento do contrato a ser ulteriormente celebrado (Grifo nosso).

Como observado, é facultada a utilização desse parâmetro.

Como para prova da qualificação econômico-financeira em nosso edital, foi previsto apenas para comprovação o índice de liquidez corrente, apenas esse será utilizado para qualificação da licitante.

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

Atenciosamente,

Israel Luiz da Silva

Chefe de Seção de Compras e Licitações