

Juiz de Fora, 03 de Março de 2020.

**Pregão Eletrônico nº 002/20.**

**Objeto: Contratação de empresa especializada em CallCenter nas modalidades de tele atendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, atendimento via e-mail (fale conosco), aplicativos de mensagem instantânea (whatsapp) e telecobrança.**

Apresentamos questionamentos encaminhados por interessados no Pregão Eletrônico nº 002/20 e suas respectivas respostas.

**QUESTIONAMENTOS (Q) e RESPOSTAS (R):**

Q1. A CESAMA será responsável pelo fornecimento da TODA Infraestrutura (Espaço Físico), como mobiliário, mesas, cadeiras, iluminação, ar condicionado?

R1: Sim, conforme Termo de Referência

Q2. A CESAMA garante que esta Infraestrutura estará de acordo com a NR17 e demais exigências do Ministério do Trabalho?

R2: Sim

Q3. O local da prestação de serviços permanecerá o mesmo local do atual contrato? Caso positivo, a CESAMA garante que efetuará TODAS as adequações necessárias para atendimento à NR17 e exigências do Ministério do Trabalho?

R3: Os serviços irão iniciar no mesmo local, com previsão de mudança considerando novas adequações em curso.

Q4. A CESAMA garante que as condições do local do trabalho atendem à NR17 em relação à sua Análise Ergonômica?

R4: Mesma pergunta item 2.

Q5. Entendemos que TODA responsabilidade causada pela INFRAESTRUTURA é de responsabilidade da CESAMA, não cabendo aplicações de glosas, multas, suspensão ou penalidades à CONTRATADA. Para ilustrar, citamos o que diz o edital:

“5.2. São obrigações da CESAMA:

5.2.12. Fornecer instalações compatíveis com a atividade de Call Center nos termos da Legislação em vigor;

5.2.13. Mobiliário adequado, com sistemas e condições de regulação exigidos pela NR-17”

“5.1. São obrigações da CONTRATADA:

5.1.11. Fica a CONTRATADA obrigada, junto aos seus empregados, a obedecer, rigorosamente, as normas de segurança do trabalho, sob pena de impedimento do trabalho do empregado sem os equipamentos devidos e suspensão dos pagamentos e, até mesmo, suspensão de todo o trabalho, respondendo o mesmo por perdas e danos. Toda e qualquer solução sob normas de segurança do trabalho (de acordo com o Ministério do Trabalho e Previdência) será de responsabilidade, e, exclusiva, da CONTRATADA;”

Citamos ainda exemplos de infrações que estão sendo discutidas:

Auto de infração Nº 21.323.468-8: “Disponibilizar assentos em desacordo com o disposto no Anexo II da NR-17.

R5: Este item conforme comprovado foi devidamente atendido.

Auto de infração Nº 21.323.482-3: “Deixar de adotar medidas para a prevenção da síndrome do edifício doente”.

R5: A Cesama contratou uma empresa especializada que desenvolveu um projeto que foi devidamente adequado, já sendo de conhecimento desta empresa.

Auto de infração Nº 21.332.5586: “Manter local de trabalho com índice de temperatura efetiva inferior a 20 °C ou superior a 23°C”.

R5: A Cesama contratou uma empresa especializada que desenvolveu um projeto que foi devidamente adequado, já sendo de conhecimento desta empresa.

Neste caso, toda e qualquer infração causada por infraestrutura que é de responsabilidade da CESAMA, não será repassada à CONTRATADA. Está correto este entendimento? Como será tratada esta situação pelo CESAMA?

R5: Nos termos do Item 5.2 - SÃO OBRIGAÇÕES DA CESAMA

“5.2. São obrigações da CESAMA:

5.2.12. Fornecer instalações compatíveis com a atividade de Call Center nos termos da Legislação em vigor;

5.2.13. Mobiliário adequado, com sistemas e condições de regulação exigidos pela NR-17”.

Q6. Em relação ao item 4.1 POSTOS DE TRABALHO, QUANTITATIVO DE MÃO-DE-OBRA E JORNADA DE TRABALHO, solicitamos os seguintes esclarecimentos:

Obs.: Os salários e benefícios deverão seguir a Convenção Coletiva de Trabalho do Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações do Estado de Minas Gerais – SINTELL/MG.

a) Em relação ao quadro de funcionários, o quantitativo refere-se à quantidade de Postos que devem estar presentes TODOS OS DIAS DE TRABALHO, inclusive sábados, domingos e feriados. Está correto este entendimento?

R6: Sim, será mantida a estrutura atual.

b) Inclusive para o posto de Supervisor deverá ser provisionado a presença de um responsável todos os dias da semana?

R6: Sim, será mantida a estrutura atual.

c) Nos dois casos acima, serão necessários prever profissionais “reservas” ou “folguistas”, pois nos dias de folgas dos postos “titulares” não poderá haver a paralisação das atividades. Está correto este entendimento?

R6: Sim, será mantida a estrutura atual.

d) Em quais dias da semana será obrigatório a presença do Supervisor?

R6: Segunda a sexta.

e) No item referente à observação, está bem claro que obrigatoriamente deverá ser utilizado a CCT do SINTELL/MG. Sabemos que no atual contrato também é utilizada esta mesma CCT, porém, todas as funções são de Teledigifonistas:

“NÚMERO DE REGISTRO NO MTE: MG001980/2019

DATA DE REGISTRO NO MTE: 31/05/2019

NÚMERO DA SOLICITAÇÃO: MR026273/2019

NÚMERO DO PROCESSO: 46211.002243/2019-16

DATA DO PROTOCOLO: 30/05/2019

#### CLÁUSULA TERCEIRA - PISOS SALARIAIS

A partir de 1º de janeiro de 2019, nenhum integrante da categoria profissional aqui representada poderá receber salário inferior ao piso abaixo discriminado, inclusive aqueles trabalhadores cujos contratos de admissão tenham sido firmados no curso do corrente ano e repassados via responsabilidade subsidiária em contratos afins, independentemente de constarem o não repasse desta para o exercício de 2018 em seus contratos com o beneficiário final:

Função / Salário

Telefonista R\$ 1.754,19

Operador de Telemarketing R\$ 1.754,19

Teledigifonista R\$ 1.877,23

Técnico em Telecomunicações R\$ 3.883,95

Sup. em Telefonia / Teledigifonia / Telemarketing e "Call Centers" R\$ 2.234,17"

Como pode-se observar, os salários atuais correspondem à R\$1.877,23 para os postos de Teledigifonistas e R\$2.234,17, que são os pisos mínimos para as funções de acordo com a CCT utilizada.

No valor estimado pela CESAMA os postos foram tratados como "operadores" tendo como salário R\$1.083,78 e para o supervisor o valor considerado foi de R\$1.479,56, totalmente incompatíveis com a CCT do Sintell/MG. Estamos enviando em anexo a CCT para melhor visualização da CESAMA.

As licitantes deverão seguir o salário descrito na CCT do Sintell para as funções de Teledigifonistas e Supervisor, sob pena de recusa da proposta?

R6: Os licitantes farão sua composição de custos, seguindo a exigência da sua empresa. A Composição de custos é da empresa participante do certame, desde que sejam seguidas as cláusulas acordadas na CCT do SINTEL junto a sua empresa.

Solicitamos ainda adiamento do presente processo licitatório para revisão da estimativa de preços, considerando ainda o fato da CCT do SINTELL para o exercício de 2020 ainda não ter sido homologada e os valores orçados estarem totalmente fora do praticado no mercado.

R6: A empresa após elaboração de novo CCT poderá comprovadamente solicitar o reequilíbrio econômico que será devidamente avaliado pela Cesama dentro do disposto no RILC e Lei 13.303/16.

Q7. Entendemos que na vigência do contrato não será possível a solicitação de Repactuação, ou seja, atualização dos valores orçados dos itens ligados à Convenção Coletiva, como salário. Nosso entendimento está correto?

R7: A repactuação ou reequilíbrio deverá sempre vir precedido de justificativas e comprovações nos termos da Lei.

Q8. Em relação ao reajuste, será considerado como data base a apresentação da proposta comercial (data de abertura e início da licitação) ou data de celebração do contrato?

R8: Data da celebração do contrato.

Q9. A CESAMA exigirá o fornecimento de Alimentação aos profissionais envolvidos na prestação dos serviços?

R9: Somente se a CCT do SINTELL exigir.

Q10. Quantos e quais treinamentos serão exigidos pela CESAMA à equipe de trabalho? Qual a periodicidade? No valor orçado foi previsto este custo?

R10: O Treinamento deverá ser para qualquer novo colaborador contratado e esporadicamente em caso de atualização de sistemas da Cesama.

Q11. O treinamento previsto na cláusula 4.8.1.1.6, será de 1 hora por mês para cada colaborador? Ou poderá ocorrer por exemplo, um treinamento de 12 horas consecutivas para ser equivalente às 12 horas/ano? No valor orçado foi previsto este custo?

R11: A Cesama entende que o treinamento deverá ocorrer mensalmente a fim de reciclar e atualizar os colaboradores.

Q12. Os treinamentos poderão ser ministrados durante o horário de trabalho? Caso não seja possível, deverá ser previsto no orçamento valores com Hora Extra para todos os postos de trabalho realizarem os devidos treinamentos?

R12: Não poderá haver interrupção no atendimento, neste caso atualmente é realizado em regime de horas extras, com no máximo 1 hora/mês.

Q13. Em relação aos Hardwares serão de responsabilidade do CESAMA ou da CONTRATADA? Se forem responsabilidade da CONTRATADA quais as especificações técnicas?

R13: Todas as responsabilidades estão descritas no item 14.4 "HARDWARE" - PARTE FÍSICA. Do Termo de referência.

Q14. Em relação aos Softwares serão de responsabilidade do CESAMA ou da CONTRATADA? Se forem responsabilidade da CONTRATADA quais as especificações técnicas?

R14: Descrito no item 4.3 do Termo de Referência.

Q15. Será obrigatória a apresentação de planilha de custos completa e detalhada no momento de cadastro das propostas? As licitantes que não o fizerem, terão sua proposta recusada após a fase de lances?

R15: Deverá ser apresentada a proposta comercial nos termos do item 5.6 do edital.

Q16. Como o processo levará em conta o maior percentual de desconto apresentado, queríamos a confirmação de que o sistema permite lances iguais, pois os mesmos podem ocorrer na etapa de lances.

R16: A etapa de lances deverá seguir o disposto nos itens 9.4 e 9.5 do edital

Q17. Em relação à conta vinculada, qual o prazo máximo para liberação das verbas após o acontecimento do fato gerador e apresentação dos comprovantes por parte da CONTRATADA para liberação?

R17: Os valores serão liberados nos termos do item 7.14 do Edital, não há prazo para esta liberação desde cumpridos as exigências.

Q18. As empresas deverão cotar em sua planilha de custos CSLL/IRPJ?

R18: Não deverá constar. Refere-se à composição de BDI.

Colocamo-nos a disposição para demais esclarecimentos.

Atenciosamente,

Luzia Helena Aragão dos Santos

Pregoeira – CESAMA

(32) 3692-9198 / 9201

laragao@cesama.com.br