

Juiz de Fora, 23 de Setembro 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 questionamento encaminhado por interessado no Pregão Eletrônico nº 002/20 e suas respectivas respostas.

QUESTIONAMENTOS (Q) e RESPOSTAS (R):

Q1: Em resposta ao questionamento referente ao item 6.1.5-QUALIFICAÇÃO TÉCNICA, alínea “b” do edital, no qual o questionamento era:

Q1: “Em contato com o Conselho Regional de Administração de Minas Gerais – CRA/MG, foi informado que o visto solicitado seria na verdade um registro de atestado de capacidade técnica da licitante (RCA), está correta tal informação?”

A resposta foi:

R1: “Conforme item abaixo, não há menção a “visto” mas sim a Atestado de capacidade técnica e Registro no Conselho:

26.2 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

a) Comprovação de aptidão para desempenho da empresa, feita através de atestado(s) de execução de serviços, fornecido por pessoas jurídicas de direito público ou privado, compatível(is) com o objeto da licitação.

b) Certidão de registro do licitante e do seu responsável técnico no CRA (Conselho Regional de Administração) do Estado de origem com suas devidas certidões de regularidade. O visto do CRA/MG será solicitado ao vencedor da licitação.

c) Poderá ser solicitada pela CONTRATADA uma visita técnica às instalações da Cesama, que deverá ser agendada através no Departamento Comercial, de segunda à sexta-feira no horário de 09:00 às 17:00 hs pelo telefone 3692-9136, até três dias antes da abertura das propostas.”

Ocorre que no edital retificado, em seu item 6.1.5, alínea “b” dispõe do seguinte texto:

“6.1.5 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

[...]

b) Certidão de registro do licitante e do seu responsável técnico no CRA (Conselho Regional de Administração) do Estado de origem com suas devidas certidões de regularidade. **O visto do CRA/MG será solicitado ao vencedor da licitação.**

(Grifamos)

Conforme elucidado e grifado, o texto do edital faz menção ao “visto” e a informação do CRA/MG referente ao assunto seria registro de atestado de capacidade técnica da licitante (RCA).

Favor especificar/explicar de que se trata o “visto” solicitado. Por exemplo, estamos inscritos no CRA e possuímos atestados de capacidade técnica registrados lá.

R1: *O "visto" descrito no item 6.1.5 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA [...] b), trata-se da Certidão de registro do licitante e do seu responsável técnico no CRA (Conselho Regional de Administração) do Estado de origem com suas devidas certidões de regularidade.*

Q2. “Ao contrário do texto colacionado que não condiz com o edital publicado, o item 5.2, alínea “s” do Termo de Referência, dispõe do seguinte texto:

“s) Controlar o cumprimento dos intervalos previstos na NR, marcando em **tabela** própria a entrada e saída dos operadores teledigifonistas nos intervalos a que tenham direito (pausas e lanche), mediante sua assinatura e do atendente, e encaminhar mensalmente ao supervisor do 115 da Cesama;”

(Grifamos)

Questionamos sobre o item grifado: A “tabela” que se refere, seria um ponto biométrico ou manual? Se a Contratada optar pela utilização de ponto biométrico para a marcação de entradas e saídas, do início e término do expediente bem como pausas e intervalos, não há a necessidade de utilização da tabela referida?

R2: *“Sobre o item 5.2, alínea “s”, a Contratada deve controlar o cumprimento dos intervalos previstos na NR, com a formatação/tabulação dos pontos devidamente assinados pelo respectivo operador teledigifonista e entregues ao supervisor do 115.*

Q3: “Novamente, ao contrário do que já foi respondido no tocante aos relatórios, onde o texto colacionado não condiz com o edital publicado, item 17.7 do Termo de Referência, o texto menciona a necessidade dos relatórios serem entregues impressos, vejamos:

“17.7 Os relatórios de fechamento mensal devem ser entregues em formato digital e impressos, para validação e conferência de qualidade/níveis de serviço, até o 5º dia útil do mês seguinte à prestação de serviço.”

(Grifamos)

Dessa forma, questionamos novamente se os relatórios poderão ser entregues somente de maneira digital?

R3: “17.7 Os relatórios de fechamento mensal devem ser entregues em formato digital e impressos”.

Colocamo-nos a disposição para demais esclarecimentos.

Atenciosamente,

Luzia Helena Aragão dos Santos

Pregoeira – CESAMA - (32) 3692-9198 / 9201 - laragao@cesama.com.br