

Juiz de Fora, 17 de maio de 2022.

## **Pregão Eletrônico 129/21**

**Objeto: *Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.***

Apresentamos questionamentos encaminhados por interessados em participar do Pregão Eletrônico nº 129/21 e respostas conforme área técnica da CESAMA.

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

Q1: “De acordo com o item 4.2.1.2. do Termo de Referência, a responsabilidade da operacionalização do sistema e da empresa, e o fornecimento do SISTEMA e da CESAMA conforme o item 16. Está certo o nosso entendimento?”

**R1: O item 4.2.1.2 refere-se a ferramenta de gerenciamento do atendimento por parte da Contratada e a Cesama não exige especificação, basta que a Contratada apresente seu gerenciamento próprio, sendo que os custos deverão estar implícitos na proposta da contratada. Já o item 16 refere-se ao Sistema de Gestão Comercial e Operacional da Cesama.**

Q2: “No item 19.3 do Termo de Referência, exige o fornecimento de ferramenta para consulta, porém esse custo não foi previsto no cálculo estimado. Quais as especificações a ferramenta e o seu custo?”

**R2: A Cesama não exige especificação da ferramenta que a Contrata for utilizar, desde que atenda o item 18.1, bastando a Contratada apresentar**

seu gerenciamento próprio, de fácil consulta para Cesama, sendo que os custos deverão estar implícitos na proposta da contratada.

Q<sup>3</sup>: “No Termo de Referência no Item 16, informa que toda estrutura física será por conta da CESAMA, porém em outros cita a Contratada. Gentileza esclarecer quais são de responsabilidade da Contratada e da CESAMA, pois a composição do valor estimado do Edital não previu nenhum custo com sistemas de pesquisa, relatórios, treinamentos, ferramentas para consulta, etc.?”

**R<sup>3</sup>: Conforme o item 16.1.1.1 - A Cesama fornecerá acesso aos sistemas de gestão comercial e operacional da Companhia para uso integral em toda interface de atendimento ao usuário, sendo que o mesmo contempla as telas de consulta e geração de registros para as informações, solicitações e reclamações. O item 4.2.1.3.2 – Todos os custos envolvendo integração e manutenções do equipamento de pesquisa de satisfação serão de responsabilidade da Cesama. Conforme a pergunta 1 do 3º pedido de esclarecimento, o item 4.2.1.2 refere-se a ferramenta de gerenciamento do atendimento por parte da Contratada e a Cesama não exige especificação. O item 4.7 refere-se aos treinamentos em duas categorias. No item 4.7.1.2 – Os custos relativos a categoria 1 de treinamento devem ser previstos e de inteira responsabilidade da Contratada. No item 4.7.2.8 – Os recursos, custos e local dos treinamentos da categoria 2 deverão ser fornecidos pela Contratada ou em local previamente acordado com a Cesama. O item 16.2 refere-se à estrutura física, sendo que no item 16.2.1 – Os microcomputadores serão fornecidos pela Cesama e o item 16.2.2 – Será de responsabilidade da Cesama fornecer e manter infraestrutura elétrica de iluminação e tomadas nos ambientes de atendimento.**

Q<sup>4</sup>: “Gentileza encaminhar a memória de cálculo do Vale Transporte e Vale Refeição estimados no edital, pois considerando os valores da tarifa e quantidade de dias estimados, não conseguimos chegar nesse valor.?”

**R<sup>4</sup>: Seguem as fórmulas de cálculo do Vale Transporte e Vale Refeição, bem como as planilhas de custo com a correção da fórmula, no entanto, a alteração não influencia no item 25 – Valores máximos aceitáveis, pois conforme item 25.1 – Os valores para contratação foram apurados através de pesquisa de mercado.**

**Cálculo do Vale Transporte: Supervisor**

Dias	Qtd passagens	Valor da passagem	Total de passagens	
26	2	R\$ 3,75	R\$ 195,00	(A)
Salário base			Desconto 6%	
R\$ 2.526,47			R\$ 151,59	(B)
<b>Total para empresa pagar Vale Transporte</b>			<b>R\$ 43,41</b>	<b>(A-B)</b>

**Cálculo do Vale Refeição: Supervisor**

Dias	Valor do Vale Refeição	Total de Vale Refeição
26	R\$ 10,26	R\$ 266,76

**Cálculo do Vale Transporte: Auxiliar administrativo**

Dias	Qtd passagens	Valor da passagem	Total de passagens	
26	2	R\$ 3,75	R\$ 195,00	(A)
Salário base			Desconto 6%	
R\$ 1.686,05			R\$ 101,16	(B)
<b>Total para empresa pagar Vale Transporte</b>			<b>R\$ 93,84</b>	<b>(A-B)</b>

**Cálculo do Vale Refeição: Auxiliar administrativo**

Dias	Valor do Vale Refeição	Total de Vale Refeição
26	R\$ 10,26	R\$ 266,76

**Segue em anexo a Planilha de Custo.**

Conforme previsto em Edital, item 2.3.2: as respostas dadas aos esclarecimentos passam a integrar o instrumento convocatório na condição de anexos.

**A data para a abertura das propostas está mantida para as 9 horas do dia 18/05/2022.**

Atenciosamente,

Luciano Soares

Departamento de Licitações e Assessoria de Contratos da Cesama

(32) 3692-9299 – 3692-9200 - [lsoares@cesama.com.br](mailto:lsoares@cesama.com.br) / [licita@cesama.com.br](mailto:licita@cesama.com.br)