

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: “Entendemos que antes da abertura do certame deverá ser anexado a proposta de preços e os documentos de habilitação, porém o arquivo de planilha detalhada deverá ser apresentada após a etapa de lances pelo licitante arrematante. Nosso entendimento está correto?”

R1: Não. Conforme itens 29.1- A proposta deverá conter as seguintes informações: 29.1.1- Planilhas de Custos e Formação de Preços para cada função (auxiliar administrativo e Supervisor), com suas respectivas memórias de cálculo, conforme modelo anexo II deste Termo de Referência; 29.2 - Qualificação Técnica; 29.3 Qualificação Econômico Financeira.

Q2: “Entendemos que deverá ser disponibilizado pela contratada apenas coletes de identificação e crachá. Nosso entendimento está correto?”

R2: Conforme item 10.1 – O crachá será o padrão utilizado pela Cesama e deverá ser fornecido pela Contratada com as informações constantes no

TR. Conforme item 11.1 A CONTRATADA deverá garantir que todos os empregados, desde o início da prestação dos serviços, utilizem identificação visual de forma uniformizada (coletes ou similares) de acordo com a logomarca, cores e padrões da Cesama.

Q³: “Quais as especificações para o colete a ser disponibilizado para os colaboradores da empresa contratada?”

R³: Conforme item 11.1 A CONTRATADA deverá garantir que todos os empregados, desde o início da prestação dos serviços, utilizem identificação visual de forma uniformizada (coletes ou similares) de acordo com a logomarca, cores e padrões da Cesama.

Q⁴: “Será necessário o fornecimento de algum equipamento logo no início da prestação dos serviços?”

R⁴: Conforme 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.

Q⁵: “Entendemos que as declarações exigidas são apenas a conforme modelo IV e o anexo II de proposta. Nosso entendimento está correto ou será necessário a apresentação de mais alguma declaração?”

R⁵: Correto. As declarações exigidas são:

Anexo IV - Declaração do artigo 38 da Lei 13.303/2016 e artigo 9º do RILC;

Anexo II – Modelo de Proposta Comercial.

Q⁶: “Entendemos que a plataforma digital será responsabilidade do Órgão Contratante (CESAMA). Nosso entendimento está correto?”

R⁶: Conforme item 4.2.2.2 - O sistema de controle de mensagens é de responsabilidade da Cesama.

Q⁷: “A empresa contratada deverá prever algum custo relacionado à plataforma digital?”

R⁷: Não. Conforme itens 4.2.2.1 e 4.2.2.2.

Q⁸: “Entendemos que a plataforma digital funcionará apenas em horário de expediente. Nosso entendimento está correto?”

R⁸: Conforme item 4.1.2 - Da Jornada: A execução dos atendimentos está vinculada ao horário de funcionamento da Agência de Atendimento, que é de 07:00 horas às 18:00 horas, de segunda-feira à sexta-feira, podendo haver alteração na jornada diária, em caso de necessidade de jornada aos sábados, de acordo com a necessidade da Cesama, mas não ultrapassará as 44 (quarenta e quatro) horas semanais.

Q⁹: “Entendemos que os 02 feristas serão exclusivos para o atendimento por meio da plataforma digital durante o transcurso do primeiro ano, sendo dedicado a cobertura das férias dos demais colaboradores a partir desse ano. Nosso entendimento está correto?”

R⁹: Conforme item 4.1.1.1. A demanda imediata da Cesama tem como base a necessidade de 10 (dez) postos de trabalho para a terceirização do atendimento presencial, sendo previstos ainda 2 (dois) feristas, que no primeiro ano de contrato deverão compor a escala de trabalhos, prestando serviços de atendimento por meio de plataforma digital.

Q¹⁰: “Conforme alínea b) do item 6.1.5 é mencionado que a empresa contratada deverá apresentar visto do CRA/MG. Qual o prazo que a empresa terá para emissão de tal visto?”

R¹⁰: Conforme item 29 – Exigências para Habilitação / Propostas: 29.2 - Qualificação Técnica: alínea a) Comprovação de aptidão para

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9201

desempenho da empresa, feita através de atestado(s) de execução de serviços de capacidade técnica que comprove a habilidade da licitante em gestão de mão de obra, fornecido por pessoas jurídicas de direito público ou privado, compatível(is) com o objeto da licitação. Alínea 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. Concluindo, na entrega da proposta a empresa participante do certame deverá entregar os documentos exigidos para habilitação, os quais serão cobrados do vencedor da licitação.

Q¹¹: “Conforme o item 16.1.2.3 do termo de referência, questiono, se trata de uma obrigatoriedade?”

R¹¹: Não, pois a Contratada poderá utilizar as ferramentas fornecidas pela Cesama, conforme item 16.1.2.3 - A CONTRATADA podrá disponibilizar ferramentas de mensagem instantânea na mesa do Supervisor (a) para troca rápida de dúvidas e soluções com a equipe de suporte da Cesama, ou utilizar as fornecidas pela Cesama.

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 - isoares@cesama.com.br / licita@cesama.com.br