

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 somente ocorrerá a prestação dos serviços de segunda à sexta-feira em dias úteis, ou seja, não haverá atividades em dias de feriados. Nosso entendimento está correto? Pois na planilha de custos estimativa não há o provisionamento de Adicionais de Horas Extras em feriados.?”

R1: 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.

Q2: “Foi informado que as atividade serão executadas das 07:00h às 18:00h. Neste caso, entendemos que durante o intervalo para descanso dos postos para almoço/refeição, os PAs poderão permanecer vazios. Para tanto, a Contratada deverá distribuir em forma de escala o intervalo dos profissionais para que haja o mínimo impacto em redução de PAs ativas. Está correto o

entendimento? Pois na planilha de custos estimativa não há o provisionamento de Adicionais de Horas Extras, ou profissionais folguistas/almocistas para realizar esta substituição.?”

R²: 4.1.2.1 - Os horários de descanso para repouso e alimentação (intrajornada) de 1 (uma) até 2 (duas) horas poderão ser escalonados conforme necessidade da Cesama. Das 07 às 18h são 11 horas de trabalho, enquanto que a jornada máxima são 8 horas, então, a contratada irá elaborar a escala de trabalho de forma que haja mínimo impacto em redução de PAs ativas.

Q³: “Qual o uniforme deve ser fornecido? Pois existe um custo mensal de R\$2,40 na planilha de composição de custos. Solicitamos a gentileza de descrever as peças e informar o quantitativo necessário, bem como período de substituição.”

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: “Para efeito de execução das atividades, entendemos que o CESAMA fornecerá toda a infraestrutura, mobiliário, Softwares e Hardwares necessários à perfeita execução das atividades, sendo dever da Contratada fornecer a mão de obra e crachás. Está correto este entendimento? Caso não esteja, solicitamos descrever quais itens devem ser fornecidos pela CONTRATADA e informar em qual local da planilha de custos estão previstos os valores.”

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. 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.

Q⁵: “A CESAMA será responsável pelo fornecimento da TODA Infraestrutura (Espaço Físico), como mobiliário, mesas, cadeiras, iluminação, ar condicionado?”

R⁵: : **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.**

Q⁶: “A CESAMA garante que esta Infraestrutura estará de acordo com a NR17 e demais exigências do Ministério do Trabalho?”

R⁶: **“Consta no item 27 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

27.25 - Deverá cumprir na íntegra a Norma Regulamentadora NR 17 – “Ergonomia, em especial as questões de Organização do Trabalho”.

Q⁷: “A CESAMA garante que as condições do local do trabalho atendem à NR17 em relação à sua Análise Ergonômica?”

R⁷: **Esta questão está esclarecida no item “15.1 Estrutura da Central de Atendimento**

15.1.1 A Central de Atendimento presencial e via plataforma digital deverá estar devidamente adequada, conforme legislação vigente e demais normas e regulamentos que dispõem sobre o assunto.

15.1.2 As posições de atendimento (PAs) deverão atender a NR 17 – Ergonomia;”.

Q⁸: “Entendemos que TODA responsabilidade causada pela INFRAESTRUTURA é de responsabilidade da CESAMA, não cabendo aplicações de glosas, multas, suspensão ou penalidades à CONTRATADA.”

R⁸: Todas as glosas, multas ou demais sanções estão previstas no item 20 – Qualidade dos serviços em sua integralidade.

Q⁹: “Na prestação dos serviços haverá também o atendimento via chamadas (por telefone)? Ou somente via aplicativos de mensagens (whatssApp)?”

R⁹: Conforme item 4.2.2.1- Os atendimentos poderão, a critério da Cesama, ser realizados através de agência virtual ou por contato do usuário via plataforma digital disponível (WhastApp ou outro), nas posições de atendimento (PAs) disponibilizadas pela Cesama, abrangendo mobiliário e equipamentos tecnológicos (hardwares e softwares).

Q¹⁰: “Na CESAMA existe contrato ativo para o Call Center? Ou este contrato de atendimento será em substituição ao Call Center?”

R¹⁰: São contratos distintos com objetos distintos.

Q¹¹: “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?”

R¹¹: Conforme item 4.1.3 - Local de Execução dos Serviços: os serviços objeto deste Termo de Referência deverão ser realizados na unidade da Cesama localizada à Av. Getúlio Vargas, 1001 - Centro, ou em outro local designado pela Cesama.

Q¹²: “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?”

R¹²: A Cesama seguirá o disposto na Legislação em vigor, nos termos regulamentados pelo Decreto Executivo Municipal n. 8542, de 09/05/2005, RILC e demais cláusulas contratuais. Os valores orçados no primeiro ano já deverão estar atualizados pela CCT 2022.

Q¹³: “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?”

R¹³: Conforme item 31.8 - A vigência do Contrato será a partir da data da sua assinatura até o término do prazo de execução do objeto especificado neste instrumento.

Q¹⁴: “São exigidos diversos treinamentos para a execução das atividades. 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? Onde estão previstos na planilha de composição de custos do CESAMA os valores com os treinamentos?”

R¹⁴: Deverá seguir o disposto, 4.7.1.4 inciso bem como todo o item 4.7 – QUE DISPÕE SOBRE OS TREINAMENTOS.

Q¹⁵: “Será de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento dos TOTENS de atendimento? Qual a marca modelo referência? Quantos devem ser fornecidos? Qual a descrição do modelo a ser fornecido?”

R¹⁵: disposto no item : “4.2.1.1 Os atendimentos presenciais relacionados aos diversos serviços serão realizados, preferencialmente por agendamento prévio ou a critério da Cesama, por meio de emissão de senha em sistema de totem, nas posições de atendimento (PAs) disponibilizadas pela Cesama, abrangendo mobiliário e equipamentos tecnológicos (hardwares e softwares).”

Q¹⁶: “Quais os Softwares serão de responsabilidade da CONTRATADA?”

R¹⁶: 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. nos termos do item abaixo:

4.2.1.2 O sistema de emissão e controle de senha é de responsabilidade da CONTRATADA e servirá para controle do Nível de Serviço, cuja meta e respectivo cálculo de Acordo de Nível de Serviço - ANS estão informados no item n. 20 deste Termo de Referência. Uma vez iniciado o atendimento, cessa a contagem de tempo da espera.

Q¹⁷: “Quais seriam as ferramentas e equipamentos a serem fornecidos de acordo com a cláusula sexta da Minuta de Contrato?”

“CLÁUSULA SEXTA: DAS OBRIGAÇÕES

6.1. São obrigações da CONTRATADA:

6.1.3. A CONTRATADA se responsabiliza, integralmente e exclusivamente, pelas obrigações com mão de obra, materiais, transporte, refeições, uniformes, ferramentas, equipamentos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais, cíveis e criminais, resultantes da execução deste Contrato, inclusive no tocante aos seus empregados, dirigentes e prepostos”

R¹⁷: Refere-se a quaisquer necessidades dos empregados da CONTRATADA que por ventura ocorram durante a prestação dos serviços, refere-se apenas a previsão de quaisquer itens não previstos que irão impactar no conforto dos empregados da CONTRATADA.

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