

Juiz de Fora, 23 de setembro de 2024.

## **Pregão Eletrônico 0064/24**

**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, na cidade de Juiz de Fora / MG, 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 0064/24 e respostas conforme área técnica da CESAMA.

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

**Q<sup>1</sup>:** Entendemos que a quantidade de colaboradores a serem contratados será de 01 (um) supervisor de auxiliar administrativo, 12 (doze) auxiliares administrativos categorizados como normais e 02 (dois) auxiliares administrativos feristas, sendo esta a quantidade total e exata da contratação. Nosso entendimento está correto?

**R<sup>1</sup>:** Sim. Conforme Item 4.4 - Previsão de contratação de 14 Auxiliares administrativos e 01 Supervisor.

**Q<sup>2</sup>:** Entendemos que o item 4.4. do termo de referência rege a quantidade de postos a serem contratados, sendo dessa forma desconsiderado o item 4.4.5. que cita que a contratada deverá dimensionar a quantidade de posições a serem contratadas, levando em consideração os dias e horários de atendimento, bem como a quantidade de atendimentos por hora e a análise das curvas de atendimento. Nosso entendimento está correto?

**R<sup>2</sup>:** O objetivo do item 4.4.5 é informar que a contratada, por meio do Supervisor, deve dimensionar e escalonar os auxiliares administrativos nos postos de atendimento, conforme os horários de maior movimento. Vale lembrar que a jornada semanal dos auxiliares administrativos é de 44 horas, existe a necessidade de cumprir o descanso para repouso e alimentação, enquanto a Agência de Atendimento funciona ininterruptamente das 07:30h às

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

**Missão** - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

18:00h, totalizando 10 horas e 30 minutos de funcionamento diário, o que torna necessário o escalonamento da equipe. Vide itens 4.4.8. e 4.4.9.

**Q<sup>3</sup>:** A visita técnica citada no item 4.4.7. é facultada a licitante?

**R<sup>3</sup>:** Sim.

**Q<sup>4</sup>:** A não realização da visita técnica a CESAMA não será motivo de desclassificação no certame licitatório. Nosso entendimento está correto?

**R<sup>4</sup>:** *Sim, é opcional, portanto, não desclassifica quem não optou por essa escolha.*

**Q<sup>5</sup>:** Entendemos que CESAMA fornecerá o totem e o sistema de emissão de senha, bem como o mobiliário e equipamentos tecnológicos. Nosso entendimento está correto?

**R<sup>5</sup>:** Sim, infraestrutura (mobiliário, software e hardware) de responsabilidade da Cesama

**Q<sup>6</sup>:** Entendemos que todos os recursos para o atendimento digital, como por exemplo o número do WhatsApp, os custos do mesmo, os monitores, headsets, rede logica e entre outros, serão fornecidos pela contratante. Nosso entendimento está correto?

**R<sup>6</sup>:** Sim, infraestrutura (mobiliário, software e hardware) de responsabilidade da Cesama.

**Q<sup>7</sup>:** Entendemos que todo os materiais e custos relacionados ao atendimento digital, seja ele por WhatsApp, e-mail, rede social ou ainda outros meios, será de responsabilidade da CESAMA. Nosso entendimento está correto?

**R<sup>7</sup>:** Sim, infraestrutura (mobiliário, software e hardware) de responsabilidade da Cesama

**Q<sup>8</sup>:** A execução do objeto contratado será nas dependências da contratante?

**R<sup>8</sup>:** Conforme item 4.4.13. 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 dentro dos limites da cidade de Juiz de Fora.

**Q<sup>9</sup>:** Entendemos que CESAMA será responsável pelo fornecimento de toda infraestrutura, materiais, equipamentos e tecnologia para a perfeita execução dos serviços. Nosso entendimento está correto?

**R<sup>9</sup>:** Sim, infraestrutura (mobiliário, software e hardware) de responsabilidade da Cesama

**Q<sup>10</sup>:** Quem é responsável pelo fornecimento dos uniformes, a contratante ou a contratada?

**R<sup>10</sup>:** Conforme item 4.22.1. 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. Logo, entendemos que é responsabilidade da contratada.

**Q<sup>11</sup>:** Entendemos que a contratada fornecerá apenas mão de obra e os crachás para os colaboradores, está correto?

**R<sup>11</sup>:** Sim. A contratada deve fornecer a mão de obra, crachás (item 4.21.) e a identificação visual dos colaboradores de forma uniformizada (coletes ou similares) (item 4.22.).

**Q<sup>12</sup>:** Entendemos que a planilha de custos poderá ser elaborada com os custos referentes aos auxiliares administrativos e supervisores em conjunto, cada um em seu respectivo campo. Nosso entendimento está correto?

**R<sup>12</sup>:** Sim. A proposta deverá conter as seguintes informações: Conforme item 15.1.1. 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.

**Q<sup>13</sup>:** Haverá conta vinculada?

**R<sup>13</sup>:** Sim. Conforme item 6.2.7. As provisões de encargos trabalhistas a serem pagas à empresa CONTRATADA serão suprimidas do valor mensal a ser pago e depositadas em conta vinculada específica, conforme Resolução nº. 021/2023 da CESAMA.

Atenciosamente,

Alexandre Tedesco - Assessoria de Licitações e Contratos da Cesama

(32) 3692-9299 – 3692-9200

[anogueira@cesama.com.br](mailto:anogueira@cesama.com.br) / [licita@cesama.com.br](mailto:licita@cesama.com.br)

**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

**Missão** - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.