

Serra, 23 de março de 2010.

REF.: EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 011/2010 - CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TELEFÔNICOS RECEPTIVO E ATIVO NA MODALIDADE “CALL CENTER”, A SEREM PRESTADOS DE FORMA CONTÍNUA À CESAN.

Prezados Senhores.

Chamamos a atenção para os questionamentos apresentados que seguem com as respostas abaixo:

1. A que se refere o Operador de Telemarketing Emergencial especificado no código 22.070.0175 do Anexo II - Planilha de Preços?

Resposta:

Operador de tele atendimento emergencial é o operador que prestará serviço quando a Cesan solicitar à contratada a realização de horas extras. De acordo com a convenção coletiva de trabalho cada operador poderá trabalhar até 2 (duas) horas extras diárias ou extraordinariamente e excepcionalmente em até 4 (quatro) horas diárias.

2. Ficamos em dúvida sobre a quantidade total de horas para a categoria Operador de Teleatendimento” (105.281 horas) descrita no quantitativo total anual indicado também no Anexo II - Planilha de Preços, que não corresponde ao número de horas totais (110.280 horas) constante na Planilha de “Quantidade de horas de PA por escala no ano” do item 4.2 do Anexo I?

Resposta:

A quantidade total de horas para a categoria Operador de Teleatendimento” (105.281 horas) foi prevista tendo em vista a aplicação de novas PAs, isto é:

A capacidade máxima prevista para início do contrato são 24 PAs ocupadas, com 47 atendentes. prevendo esta utilização no 1º semestre (6 meses) ,resultando em 47.034h.

Com a ampliação para 30 PA's, a partir do 2º semestre , prevemos um quantitativo de 61 atendentes, resultando em 58. 248h. Somando os dois semestres a qde total de hora será 105.281h, tal como previsto na planilha de preços do anexo II.

Caso fossem utilizadas as 30 PAS com 61 atendentes com a capacidade máxima instalada (possibilidade para o 2º semestre) durante todo o ano o quantitativo seria de 110.280h, portanto esse quantitativo é a título de informação.

3. A vedação expressa no item 9.2, alínea “g” do Edital à participação de interessados “cujos sócios ou diretores pertençam simultaneamente a mais de uma empresa” refere-se a participação de um sócio simultaneamente em mais de uma empresa participante do certame ou a participação societária em outra qualquer empresa?

Resposta:

O impedimento é para empresas participantes com sócios em comum.

4. O item 6.2 alínea 1 determina que “O salário dos profissionais será o salário estabelecido no SINTTEL/ES para a categoria Telefonista/Operador de tele-atendimento a serviço de terceiros com jornada de 6 horas/dia”. Esse salário refere-se a algum acordo salarial específico, determinando assim um salário base e condições a serem praticadas para os profissionais que atuarão nos serviços constantes do presente pregão ou podem ser adotados os parâmetros definidos por nossa empresa em acordo coletivo firmado diretamente com o SINTTEL/ES?

Resposta:

O salário dos profissionais será o salário estabelecido de acordo com a convenção coletiva de trabalho do SINTTEL/ES para a categoria Telefonista/Operador de tele-atendimento a serviço de terceiros com jornada de 6 horas/dia

5. O item 17.3 do Edital determina que “O pedido de reajustamento deverá ser instruído com comprovação formal da variação dos preços no mercado, conservada a proporcionalidade da composição analítica da proposta de preços inicialmente apresentada”. Visto que a composição analítica através de planilha própria não faz parte integrante dos documentos a serem apresentados junto a Proposta Comercial (Anexo III) e que não identificamos modelo para a mesma nos anexos do Edital, haverá a obrigatoriedade da apresentação da composição analítica na fase do pregão ou a mesma só será exigida ao eventual arrematante do certame na ocasião da assinatura do contrato?

Resposta:

Após o encerramento da disputa, quando o vencedor for declarado o Pregoeiro solicitará ao mesmo a apresentação das composições analíticas no prazo de 03 dias úteis.

6. O item 4.1 do Anexo VIII - Minuta de Termo de Contrato de Prestação de Serviço determina que: “serão realizadas medições dos **SERVIÇOS** executados no período”. Quais serão os critérios adotados para as referidas medições?

Resposta:

As medições dos serviços prestados são realizadas através de um software de monitoramento e controle dos atendentes. São gerados relatórios diários com o quantitativos de horas trabalhadas de cada atendente, que são acumuladas no período da medição mensal, entre os dias 26 de cada mês ao dia 25 do mês seguinte

7. Gostaríamos de saber se serviços de Cobrança via Call Center poderia ser considerado serviços de natureza semelhante ao que é solicitado no edital do Pregão presencial 011/2010.

Resposta:

Os atestados serão avaliados conforme a complexidade do objeto que está sendo licitado, sendo assim os atestados poderão ser aceitos desde que se comprove a experiência em tele atendimento com características operacionais semelhantes às descritas no Edital.

Atenciosamente,

Leandro Rezende de Abreu
Ch. Divisão de Licitação - CESAN