



Prefeitura de Joinville

PEDIDO DE ESCLARECIMENTO SEI - IPREVILLE.GAB/IPREVILLE.UAD/IPREVILLE.UAD.ALC

Nota de Esclarecimento 003

Resposta ao pedido de esclarecimento do Pregão Eletrônico nº 003/2022, para contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados em implantação, gerenciamento e operacionalização de uma central de relacionamento aos clientes - *Call Center* - com solução completa para atendimento telefônico e atendimento *on-line*, ativo e receptivo, na forma humana e eletrônica, disponibilizando recursos humanos, treinamento, software e equipamentos necessários à prestação dos serviços.

Questionamento 01 - Entendemos que pelo o serviço ser prestado nas dependências do Órgão Contratante os mobiliários, Softwares e Hardwares serão ofertados pelo mesmo. Nosso entendimento está correto?

Resposta: Conforme item 8.10 do Termo de Referência " *Serão de responsabilidade da CONTRATADA todas as despesas necessárias para a prestação do serviço;*"

Questionamento 02 - Os custos com telefonia e WhatsApp será de reponsabilidade da contratante?

Resposta: Todos os custos serão de responsabilidade da contratada, conforme mencionada na resposta do questionamento 01.

Questionamento 03 - Qual o horário da prestação de serviço?

Resposta: Conforme item 2.1.1.12 do Termo de Referência a Carga horária semanal será de 30 (trinta) horas para o serviço de Operador de Teleatendimento , e para o supervisor de teleatendimento mencionado no item 2.1.2.11 - Carga horária semanal de 40 (quarenta) horas.

Questionamento 04 - É necessário utilizar uma convenção coletiva, ou, poderá ser utilizado o salário mínimo como referência?

Resposta: Sim, terá que ser informada a convenção coletiva da categoria , a mesma faz referência para o cálculo da planilha de custos e formação de preços.

Questionamento 05 - Qual o intervalo mínimo dos lances intermediários?

Resposta: Conforme cadastrado no www.compras.gov.br o julgamento do Pregão Eletrônico nº 003/2022 será global com intervalo mínimo de R\$ 50,00 (cinquenta reais) entre os lances.

Questionamento 06 - Existe um contrato atual? Qual o nome da empresa prestadora, e qual é o valor do contrato?

Resposta: Atualmente o Ipreville não possui contratação para o referido objeto.

Questionamento 07 - Entendemos que o Anexo III – Planilha de Custos e Formação de Preços, deverá ser enviado apenas pela licitante arrematante do certame. Nosso entendimento está correto?

Resposta: Sim, conforme item 10.02 do Edital "**Após a fase de lances**, a proposta atualizada com descrição, quantidades e valores detalhados, conforme Anexo II e a Planilha de Custos e Formação de Preço conforme Anexo III, deverão ser enviadas no **prazo máximo de até 02 (duas) horas após a convocação do pregoeiro;**"

Questionamento 08 - Será necessário o fornecimento de uniformes? Se sim, quais as quantidades e especificações?

Resposta: A informação não está descrita no Termo de Referência, mais está previsto o custo no Anexo III - Módulo 5 - Insumos Diversos na Planilha de Custos e Formação de Preços.

Questionamento 09 - A empresa poderá pedir reequilíbrio antes de completados os 12 meses?

Resposta: Não existe um prazo determinado para solicitação do reequilíbrio. Conforme Art. 124 da Lei 14.133/2021, inciso II, alínea d) *para restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do contrato tal como pactuado, respeitada, em qualquer caso, a repartição objetiva de risco estabelecida no contrato.*

Questionamento 10 - Entendemos que um mesmo operador poderá prestar o serviço de atendimento receptivo e ativo. Nosso entendimento está correto?

Resposta: Sim, o mesmo operador poderá prestar o serviço de atendimento receptivo e ativo.

Questionamento 11 - Entendemos que conforme o item 2.1.4 o Operador de Teleatendimento Extra poderá ser um dos operadores normais. Nosso entendimento está correto?

Resposta: Sim, Conforme item 2.1.4.4. do Termo de Referência - Este serviço poderá ser executado por um operador extra e/ou haver horas extras dos operadores existentes.

Questionamento 12 - Caso negativo a questão anterior, podemos entender que os custos com operador extra deverão ser considerados nos custos dos softwares e equipamentos?

Resposta: Resposta anterior foi afirmativa, o serviço poderá ser executado por um operador extra e/ou haver horas extras dos operadores existentes.

Questionamento 13 - Entendemos que os operadores solicitados se tratam de duas pessoas apenas. Nosso entendimento está correto?

Resposta: Sim, Conforme Item 3 Equipe Mínima do Termo de Referência :

3.1- Serviço de Operador de Teleatendimento: 2 (dois) operadores;

Questionamento 14 - Podemos entender que todos os 2 operadores trabalharão das 08 horas às 14 horas? Ou esse horário no item 4.1.2 é apenas um turno? Não ficou claro.

Resposta: Conforme item 2.1.1.12 - Carga horária semanal de 30 (trinta) horas para o serviço de Operador de Teleatendimento, sendo uma jornada de trabalho de 6 (seis) horas diária das 8h as 14h.

Questionamento 15 - Conforme item 8.2.4, há necessidade de fornecimento de EPI - Equipamento de Proteção Individual? Se sim, quais itens devem ser fornecidos?

Resposta: Os equipamentos de Proteção Individual (EPI) , terão que ser pertinentes para ao objeto da contratação, e seguir as instrução do Anexo II da NR 17 "Trabalho em Teletendimento/Telemarketing".

Atenciosamente,

Josiane Pereira Machado Groff

Pregoeira



Documento assinado eletronicamente por **Josiane Pereira Machado Groff**, **Servidor(a) Público(a)**, em 06/02/2023, às 14:39, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://portalsei.joinville.sc.gov.br/> informando o código verificador **0015791264** e o código CRC **40FF7768**.

Praça Jardim Nereu Ramos, 372 - Bairro Centro - CEP 89200-000 - Joinville - SC - www.joinville.sc.gov.br

22.0.417288-4

0015791264v20