

ESCLARECIMENTOS – LE Nº 35-2018-05-15

Pergunta : De acordo com o disposto no Edital e no Termo de Referência sobre capacidade técnica:

- 1) Entendemos que para aferir a experiência da empresa licitante na execução de serviços compatíveis com o objeto, deverá ser apresentado atestados que comprovem gestão de serviços de teleatendimento por pelo menos 3 (três) anos, podendo-se utilizar diferentes atestados de períodos não concomitantes.

Resposta: Conforme item 8.2.3.1.1 deverá apresentar comprovação de que o licitante gerencia ou gerenciou serviços de terceirização **compatíveis com o objeto licitado** por período não inferior a 3 (três) anos, podendo ser aceitos somatórios de atestados. E ainda o item 8.2.3.1.2 estabelece que será admitida a apresentação de atestados referentes a **períodos sucessivos não contínuos**, para fins da comprovação de que trata o subitem acima, não havendo obrigatoriedade de os três anos serem ininterruptos.

- 2) Além disso, para comprovar a capacidade de gestão de uma quantidade compatível de postos de trabalho com o objeto licitado, deverá ser apresentado atestado que comprove execução de contrato, por pelo menos 1 (um) ano, com 50% do quantitativo de postos estimados na presente licitação. Está correto nosso entendimento?

Resposta : Deverá comprovar que tenha executado contrato com um mínimo de 50% (cinquenta por cento) do número de postos de trabalho a serem contratados, observando o item 8.2.3.4 do Edital onde dispõe que: Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, **exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.**

Pergunta : É nosso entendimento que, para evitar que ocorra cerceamento de participação no certame e de forma a impedir que se restrinja sobremaneira e sem justificativa a oferta de soluções vantajosas para a Administração, a volumetria contida nos atestados de capacidade técnica poderá ser comprovada por quaisquer das unidades comumente adotadas pelo mercado, destacando-se o volume de minutos e a quantidade de PA's (Postos de Atendimento) efetivamente em uso. Várias Instituições Públicas, inclusive do Setor Financeiro, têm padronizado em seus editais (vide, por exemplo, o pregão 098/7066-2016 da CAIXA, de objeto semelhante ao edital em questão), a adoção de fórmulas de conversão, com o intuito de impedir que o processo de habilitação tenha por finalidade aditiva a restrição indesejada da ampla participação. Seguem as fórmulas de conversão comumente utilizadas, e que entendemos também serão aceitas no edital ora em curso:

Volume mensal (minutos) = nº. de PA informado, com efetivo atendimento x 1020 (hum mil e vinte) minutos x 21 (vinte e um) dias.

Volume mensal (minutos) = nº de atendimentos mensais x 5 (cinco) minutos.

Está correto o nosso entendimento?

Resposta : Não. Deverá ser observado a aptidão para execução de serviços compatíveis com o objeto da licitação, em quantidade, características e prazos. (Item 8.2.3 do Edital e seus subitens)

Pergunta : Entendemos que, de acordo com o item 8.2.3., para comprovar capacidade técnica da empresa:

- 1) são necessários atestados que demonstrem que ela já tem, pelo menos, 3 (três) anos de experiência na execução de objeto compatível, aceitando-se a soma de atestados com períodos não contínuos.

Resposta: Conforme item 8.2.3.1.2 do Edital será admitida a apresentação de atestados referentes a **períodos sucessivos não contínuos**, para fins de comprovação de que trata o subitem acima, não havendo obrigatoriedade de os três anos serem ininterruptos.

- 2) E que tenha gerenciado 50% do número de postos estimados para contratação, podendo ser somados atestados de serviços executados de forma concomitantes, não inferiores a 1 (um) ano. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Deverá comprovar que tenha executado contrato com um mínimo de 50% (cinquenta por cento) do número de postos de trabalho a serem contratados, observando o item 8.2.3.4 do Edital onde dispõe que: Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, **exceto se firmado para ser executado em prazo inferior**. E ainda o item 8.2.3.3 que estabelece que será admitida para fins de comprovação de quantitativo mínimo solicitado no item 8.2.3.2 acima, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.

Pergunta : No Anexo I – da Carta Proposta (p. 79 do Edital) há a previsão de uniforme na planilha. No entanto, no item 11.2.3. do Anexo I (p. 37) diz que não é obrigado a usar uniformes e, além disso, não há nenhuma especificação sobre modelo, quantidades, características dos uniformes no Edital. Desse modo, entendemos que é faculdade do licitante fornecer ou não uniforme e nos moldes por ele definidos, com ou sem logomarca, a seu critério. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim, está correto o entendimento. No entanto, caso a Proponente/Contratada opte por fornecer uniformes aos seus funcionários este fornecimento será as suas expensas, não devendo ser precificado na planilha de custos e formação de preços. E ainda não poderá utilizar a logomarca da Cobra Tecnologia em seus uniformes.

Pergunta : Uma vez que a infraestrutura é de responsabilidade da COBRA TECNOLOGIA S.A., entendemos que os treinamentos de produtos/serviços e sistemas poderão ser realizados dentro dessa infraestrutura. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim, o entendimento está correto.

Pergunta : Uma vez que a infraestrutura é de responsabilidade da COBRA TECNOLOGIA S.A., entendemos que os insumos necessários para manutenção dessa infraestrutura, como por exemplo, material de limpeza, bem como os serviços referentes a essa manutenção, equipe de serviços gerais, é de responsabilidade da CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim, o entendimento está correto.

Pergunta : Uma vez que a empresa licitante terá obrigação de apresentar e controlar o ponto dos seus colaboradores, entendemos que será permitida a instalação do relógio de ponto na infraestrutura do CONTRATANTE e que o cabeamento necessário para essa instalação faz parte da infraestrutura, portanto, é de responsabilidade do CONTRATANTE. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: A forma de fazer o controle do ponto é responsabilidade da empresa Contratada, ficando assim, as suas expensas toda despesa referente à adaptação e alteração da infraestrutura da Contratante. Sendo toda adaptação e adequação devendo ser avaliada e autorizada previamente pela Contratante.

Pergunta : Entendemos que, como a infraestrutura será disponibilizada pelo contratante, é correto afirmar que o link de acesso de internet que a empresa necessitará para manter o contato externo (matriz e demais fornecedores) será fornecido pela CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento?

Resposta: A CONTRATANTE fornecerá o link somente para prestação do serviço objeto do Edital.

Pergunta : Uma vez que a infraestrutura é de responsabilidade da CONTRATANTE, precisamos saber como se dará o controle de acesso dos colaboradores da CONTRATADA ao prédio da CONTRATANTE.

Resposta: Conforme item 5.4 do ANEXO I do Edital o controle de acesso se dará por meio de utilização de crachás de identificação individual compatíveis com o sistema de controle de acesso disponibilizado pela Contratante.

Pergunta : No item 5.24 do Edital (p. 29), há a previsão de confecção de plano de contingências para ocorrências que possam prejudicar o cumprimento do objeto contratual, incluindo situações de caso fortuito envolvendo a CONTRATADA ou terceiros, como greve de seus funcionários e greves nos transportes públicos. Específica, o subitem 5.24.1, que neste caso cabe a CONTRATADA manter ativo 80% dos postos de trabalho. Diante disso, entendemos que o plano de contingência também deverá abranger situações de caso fortuito relacionado à CONTRATANTE, como por exemplo greve bancária, ou qualquer outro fato alheio à CONTRATADA que impeça a entrada dos seus funcionários no local de trabalho, garantindo a previsão de algum tipo de remuneração calculada conforme média dos pagamentos dos meses anteriores ao ocorrido, de modo que a CONTRATADA não seja prejudicada. Está correto? Pedimos esclarecimentos sobre como será efetuada a remuneração da CONTRATADA em tais casos (exemplo: greve dos bancários).

Resposta: Não, o entendimento não está correto. O plano de contingência para os casos não citados nesse Edital não será de responsabilidade da Contratada. Acrescenta-se ainda, que não haverá interrupção das atividades nessas situações, tendo em vista, que esta contingência será de responsabilidade da Cobra Tecnologia.

Pergunta : Entendemos que em situações que fujam ao controle da CONTRATADA, como por exemplo, uma falha no sistema de tecnologia PABX ou telefonia, ou ainda nos casos em que um cliente derruba/desliga a ligação, não haverá nenhuma penalização para CONTRATADA. Está correto esse entendimento?

Resposta: Sim, o entendimento está correto.

Pergunta : Entendemos, a partir da leitura do Edital, que o objeto que deve constar na Nota Fiscal é o de prestação de serviço de teleatendimento e não o de locação de mão-de-obra, está correto esse entendimento?

Resposta: O objeto que deverá constar na Nota Fiscal é fornecimento de postos de serviços para apoio às atividades de Teleatendimento.

Pergunta : O item 8.1. do Anexo I – Especificações para fornecimentos de postos de trabalho (p. 66) afirma que “as quantidades de postos constantes são valores máximos estimados [...]”. Em contrapartida, pede-se esclarecimentos: existe uma garantia mínima de remuneração independentemente do volume de demanda?

Resposta : Não existe garantia mínima de remuneração.

Pergunta : Solicitamos o envio de volumetria de ligações ou volume de chamadas bilíngues, de forma escalonada.

Resposta : O Projeto Básico faz referência ao quantitativo de postos de serviços a serem fornecidos, com observância dos horários, não importando a volumetria solicitada.

Pergunta : Em razão de tratar-se de diferentes endereços para execução dos serviços, pede-se esclarecimentos sobre o montante de ISS que deverá ser considerado para fins de precificação.

Resposta : Deverá ser observado o item 11.2.1 do Anexo I do Edital

Pergunta : A respeito dos headsets que deverão ser utilizados, serão de responsabilidade da CONTRATADA? Qual o modelo?

Resposta : Não. Os headsets são de responsabilidade da Contratante.

Pergunta : O modelo de planilha de precificação traz um item sobre “materiais”, que materiais são esses?

Resposta : Todos os insumos necessários para a prestação do serviço objeto do Edital.

Pergunta : O item 18 do Anexo I trata a respeito das provisões para pagamento de encargos trabalhistas. Sobre esse assunto pede-se esclarecimentos:

- 1) As verbas rescisórias serão retidas pela CONTRATANTE?

Resposta : Sim.

- 2) Os valores relacionados a essas verbas deverão ser faturados na fatura mensal ou só deverão ser faturados na ocorrência do fato gerador?

Resposta : Sim, deverão ser faturados na fatura mensal.

- 3) A fatura mensal deve, portanto, excluir os valores referentes as rescisões?

Resposta : Não, os valores referentes às rescisões não devem ser excluídos da fatura mensal.

Será publicada errata para revisão do item 18.2.

Pergunta : A atual CCT determinou que seja fornecido aos seus empregados o PLANO AMBULATORIAL, as empresas que deixarem de cotar esse benefício serão desclassificadas?

Resposta : Deverão ser observados os itens 4.4.1 e 5.6 do Anexo I do Edital.

Pergunta : A CCT (Lote 1 - Brasília) determinou que os encargos sociais sejam de no mínimo de 79,44%, as empresas que cotarem percentual inferior serão desclassificadas?

Resposta : Deverão ser observados os itens 4.4.1 e 5.6 do Anexo I do Edital.

Pergunta : Atualmente qual(is) empresa(s) presta(am) esses serviços para os lotes 01, 02 e 03?

Resposta : Responderemos somente as questões relacionadas à dúvidas sobre a interpretação deste Edital e seus Anexos.

Pergunta : Tendo em vista que não existe sindicato patronal da categoria no Estado da Bahia e que, por isso, não há uma Convenção Coletiva que rege os teleatendentes da região, somente acordos coletivos específicos entre o Sindicato Laboral e as empresas, pergunta-se: Qual a base que deve ser utilizada na precificação do Lote de Salvador referente aos salários e aos benefícios dos trabalhadores?

Resposta : A Proponente deverá utilizar Convenção ou Acordo Coletivo compatível com o objeto da contratação.

Pergunta : Qual atividade será considerada como compatível com o objeto licitado para fins de admissão dos atestados de capacidade técnica estabelecida no item 8.2.3.? Os serviços executados por Recepcionistas, Telefonistas e Operador de Telemarketing serão considerados postos de serviços compatíveis?

Resposta : Os serviços executados por recepcionistas e telefonistas não serão considerados compatíveis com o objeto da contratação. No exemplo citado acima (Recepcionistas, Telefonistas e Operador de Telemarketing) somente o Operador de Telemarketing será considerado compatível com o objeto da contratação.

Pergunta : Em relação ao item 8.2.3.2., a comprovação de 50% do efetivo de postos de serviços se dará em relação ao número de postos de serviços contratado e gerido pela licitante independentemente da natureza dos cargos/funções?

Resposta : Não. Deverão ser compatíveis com o objeto da contratação.

Pergunta : A comprovação de pelo menos 3 (três) anos de prestação de serviços de terceirização compatível nos atestados independe da quantidade de postos alocados neste período em específico?

Resposta : Sim. No entanto, quanto a qualificação técnica deverá ser observado também as demais exigências dispostas no item 8.2.3. do Edital e seus subitens.

Pergunta : Peço gentileza nos confirmar se essa licitação é só mão de obra de telefonistas, ou não e como faço para saber quantidade?

Resposta : O objeto da licitação é contratação de empresa para **fornecimento de postos de serviços para apoio às atividades de Teleatendimento** realizadas pela Cobra Tecnologia S.A em suas instalações ou localidade por ela definidas. A quantidade consta no item 8 do Anexo 1 do Edital.

Pergunta : É correto afirmar que de acordo com a Tabela nº II, do Anexo III, da Lei nº 7.186/2006, a alíquota de ISS a ser considerada para o Lote de Salvador, é a de 2%, uma vez que referente a serviços de resposta audível (“call center”), de fornecimento de dados de informações de qualquer natureza (contact center e email center...)?

Resposta : Deverão ser observados os itens 5.25 e 11.2.1 do Anexo I do Edital.

Pergunta : O Edital não estabelece detalhamento ou referência ao uso de atestados internacionais, apenas faz a referência acerca da documentação de empresa estrangeira em seu item 5.6.

Ante a falta de critério expresso, e considerando que será aceita a participação de empresa estrangeira no presente certame, questionamos se serão aceitos atestados de capacidade técnicos emitidos por empresa estrangeira em favor de empresa nacional. Caso sejam aceitos, quais as exigências quanto à forma, conteúdo e documentos adicionais que serão exigidos?

Resposta : Sim. Serão aceitos atestados de capacidade técnicos emitidos por empresa estrangeira em favor de empresa nacional. A forma e conteúdo deverão obedecer ao estabelecido no item 8.2.3 do edital. Atentar que os atestados deverão ser apresentados em papel timbrado do emitente, contendo identificação do signatário, nome, endereço, e-mail e telefone para contato. Os documentos emitidos originalmente em língua estrangeira deverão ser traduzidos para a língua portuguesa por tradutor juramentado, de modo a propiciar o julgamento objetivo, conforme estabelecido no item 8.6 do Edital.

Pergunta : Solicitamos informar a especificação do headset a ser utilizado na operação.

Resposta : O headset é de responsabilidade da Contratante.

Pergunta : Tendo em vista que o Edital não prevê remuneração para o Treinamento Inicial. Qual a carga horária necessária para este treinamento inicial?

Resposta : O treinamento será iniciado após a contratação para o fornecimento do posto de serviço nas instalações da Contratante não gerando despesa para a Contratada. Portanto, a informação da carga horária não será necessária uma vez que a Contratada será devidamente remunerada independentemente do posto de serviço estar ou não em treinamento. Ratifica ainda que, o tempo de treinamento é variável de acordo com o produto atendido.

Pergunta : Solicitamos informar a empresa prestadora do serviço atual.

Resposta : Responderemos somente as questões relacionadas à dúvidas sobre a interpretação deste Edital e seus Anexos.

Pergunta : Solicitamos informar se na prestação de serviço atual existe variação da remuneração entre os operadores de 1º nível, 2º nível e de qualidade e se a mesma regra se aplica para o cargo de Líder de atendimento e qualidade.

Resposta : Responderemos somente as questões relacionadas à dúvidas sobre a interpretação deste Edital e seus Anexos.

Pergunta : Solicito informar convenção coletiva utilizada para elaboração do orçamento e se deverá ser utilizada obrigatoriamente por todos os licitantes, para fins de precificação.

Resposta : A Proponente deverá utilizar Convenção ou Acordo Coletivo compatível com o objeto da contratação.

Pergunta : De acordo com o item 4.3 do edital “As empresas vencedoras poderão sofrer acréscimos ou reduções de até 25% (vinte e cinco por cento) do total dos postos de serviço, conforme descrito no Anexo 1” e item 4.2.2 “As quantidades de postos constantes das tabelas do Anexo 1 referem-se a totais máximos estimados, não se constituindo em obrigação de demanda de alocação por parte da COBRA TECNOLOGIA S.A.”. Desta forma, é correto afirmar que podemos utilizar a redução de 25% para precificação?

Resposta : Não.

Pergunta : O Edital estabelece em seu ANEXO 1 – ESPECIFICAÇÃO PARA FORNECIMENTO DE POSTOS DE SERVIÇOS, Item 4. Descrição das Atividades, subitens: 4.1.22; 4.2.7; 4.2.12; 4.3.69; 4.4.18; 4.4.49; 4.5.24; que “*Dominar o idioma estrangeiro (inglês, japonês, espanhol), falado e escrito.*”

Considerando o exposto, entendemos que, para composição dos custos com a mão de obra, as PROPONENTES, deverão considerar a contratação dos profissionais com proficiência nos 03 (três) idiomas: inglês, japonês e espanhol falado e escrito. Está correto o nosso entendimento?

Resposta : Não o tratamento será de forma individualizada e o atendimento em cada idioma se dará em células separadas, portanto, a atividade será executada por profissionais distintos.

Pergunta : O Edital estabelece em seu *Item 11.2 Nos preços propostos deverão estar contempladas todas as despesas necessárias à plena execução dos serviços, conforme Anexo 1 da Carta Proposta – Planilha de Custos e Formação de Preços do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão – MPDG; Subitem 11.2.3 O item relacionado a Infraestrutura é de responsabilidade da COBRA TECNOLOGIA S.A.. Não há obrigatoriedade da utilização de uniformes.*

Considerando o exposto, entendemos que, para composição dos custos com a mão de obra, objeto da licitação em epígrafe, as PROPONENTES NÃO deverão considerar os custos com Infraestrutura, tais como: mobília, computadores, headsets, maleta de ferramentas, materiais de escritório, incluindo uniformes pois os mesmos serão de responsabilidade da COBRA TECNOLOGIA S.A. Está correto o nosso entendimento?

Resposta : Sim

Pergunta : O Edital estabelece em seu *Item 8. Postos de Serviços; TABELAS – LOTE 01 – BRASÍLIA; LOTE 2 - RIO DE JANEIRO e LOTE 3 – SALVADOR.*

Considerando o exposto, quanto ao quantitativo de postos, solicitamos esclarecimentos quanto aos prazos:

1.1. Início da execução contratual

Resposta : A execução contratual terá início quando da assinatura do contrato, o acionamento para disponibilização inicial dos quantitativos dos postos se dará de forma progressiva.

1.2. Período, mínimo, para a sua transição

Resposta : O cronograma de transição será elaborado e acordado entre as partes após a assinatura do contrato.

Pergunta : O Edital estabelece em seu ANEXO 1 – ESPECIFICAÇÃO PARA FORNECIMENTO DE POSTOS DE SERVIÇOS, Item 6. Multas e Penalidades, subitens: 6.1 e 6.2:

Considerando o exposto, solicitamos esclarecimentos quanto a aplicação dos percentuais estabelecidos durante os prazos de início e transição contratual;

Resposta : Os percentuais serão aplicadas imediatamente após a comprovação do descumprimento das obrigações contratuais por parte da Contratada observando todo o processo descrito no item 12 - “Sanções Administrativas” do Edital.

Pergunta : O Edital estabelece em seu ANEXO 1 – ESPECIFICAÇÃO PARA FORNECIMENTO DE POSTOS DE SERVIÇOS, Item 4. *Condições Gerais; Subitem 4.5 - De forma eventual ou definitiva, os serviços poderão ser realizados em outras localidades, mediante entendimento prévio entre as partes.*

Considerando o exposto, entendemos que, caso ocorra, os valores serão revistos levando-se em consideração todos os custos envolvidos para alteração da localidade da prestação do serviço. Está correto o nosso entendimento?

Resposta : Sim. O entendimento está correto.

Pergunta : Analisando o VALOR REFERENCIAL (LOTE 01 - BSB) estipulado na página 67, observamos que o mesmo não está de acordo com a realidade de mercado, para o POSTO 1 foi estipulado o valor de R\$3.671,56, ocorre que nesse posto temos posto com e sem hora noturna todos com os mesmos valores, tornando assim o valor do posto 06 horas noturna totalmente inexquivél, como isso pedimos a retificação desses valores?

Resposta : O valor referencial está correto, não haverá alteração.

Pergunta : Tendo em vista não haver uma CCT especifica para os postos de serviço de 44hs semanais (LOTE 01 - BSB), pedimos que seja informado os atuais salários pagos a todas as categorias?

Resposta : Responderemos somente as questões relacionadas à dúvidas sobre a interpretação deste Edital e seus Anexos.