

RESPOSTAS AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 16 – PE Nº 09/2021

Pergunta 1: “O item 3.1.1.9 do Termo de Referência informa que foi usado no edital a “Convenção Coletiva de Trabalho 2021/2021 - Sindicato Dos Trabalhadores em Telecomunicações do DF”. É facultado ao licitante utilizar outra norma coletiva que melhor se aplique ao seu ramo de trabalho para formulação da proposta?”

Resposta 1: Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “A empresa não está obrigada a usar em sua proposta o mesmo instrumento coletivo adotado pela Administração na estimativa de preços. No entanto, está obrigada a garantir todos os direitos trabalhistas constantes do instrumento coletivo aplicável, conforme enquadramento sindical da empresa licitante, nos termos da CLT.”

Ainda, conforme item 5.1.5 do Termo de Referência (Anexo I do Edital):

“5.1.5. Na apresentação da proposta as licitantes devem, obrigatoriamente, indicar os sindicatos, Acordos, Convenções ou Dissídios Coletivos de Trabalho que regem as categorias profissionais que executarão o serviço e as respectivas datas bases e vigências, com base na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO).”

Pergunta 2: “O item 6.1.3 do Termo de Referência menciona que “O atendimento de Nível Operacional corresponde aos serviços prestados pelos atendentes por meio das Posições de Atendimento – PA e será de responsabilidade da CONTRATADA. O nível de área técnica será de responsabilidade do CONTRATANTE.”. A equipe da contratante (atendimento de segundo nível), deverá estar presencialmente com a equipe da contratada, ou as ligações poderão ser transferidas para outras instalações?”

Resposta 2: Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “A equipe da CONTRATADA ficará no mesmo endereço, no entanto, em salas distintas. Será utilizado o Sistema de Abertura de Chamados do CFO para registros dos atendimentos direcionados ao 2º nível.”

Pergunta 3: “O item 6.4.2 do Termo de Referência dispõe que “A empresa vencedora também deverá disponibilizar o preposto do contrato. O preposto deverá apresentar poder de decisão e autonomia total para resolver problemas e/ou providenciar ajustes na operação, conforme a demanda do CFO, sem a necessidade de recorrer a outras áreas superiores da empresa fora de Brasília”. O preposto do contrato, poderá realizar suas atividades remotamente ou necessariamente deve ser presencial? Se presencial, o supervisor que operacionalizará os serviços poderá ser o preposto?”

Resposta 3: Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “O preposto poderá realizar as suas atividades remotamente, no entanto, deve ser pessoa distinta dos terceirizados vinculados ao contrato para manter a segregação de funções e possibilitar a plena execução do papel de preposto conforme disposições do Edital e da IN05.”

Pergunta 4: “O item 7.12 do Termo de Referência dispõe que “A CONTRATADA se obriga a atender todas as solicitações de melhorias quando forem verificadas irregularidades que possam prejudicar a operação do atendimento”. Uma vez que a execução de melhoria não estipulada em Edital acarretará maiores custos à contratada, é possível descrever os possíveis tipos de melhorias a serem solicitadas? Solicitamos descrever possíveis melhorias a serem solicitadas à contratada, informamos que qualquer melhoria não estipulada no edital gera custos adicionais à contratada e devem ser formulados aditivos contratuais para atendimento à solicitação.”

Resposta 4: Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “As solicitações de melhorias serão realizadas somente quando identificadas irregularidades contratuais. Não serão exigidas melhorias que extrapolem os itens definidos no Edital.”

Pergunta 5: “O item 9.2 do Termo de Referência prevê diversas atividades de suporte aos sistemas, a contratada poderá dispor de empresas de manutenção tecnológicas para suporte local, e de sua própria equipe para suporte remoto?”

Resposta 5: Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “O edital é para a contratação de uma solução completa, que preconiza um bom nível de serviço. As características da solução implantada deverão ser definidas pela contratada e deverão atender ao nível de serviço especificado no edital ficando ao seu critério a melhor forma de execução de suporte técnico.”

Pergunta 6: “O item 10.3.2, b. do Termo de Referência prevê “a CONTRATADA deverá apresentar plano de contingenciamento com capacidade para transbordo de no mínimo o atendimento de 50% da demanda do contrato origina”. As ligações de transbordo na contingência podem ser realizadas em regime de home office ou em outros locais do Brasil onde a contratada possui instalações?”

Resposta 6: Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “As ligações de transbordo na contingência poderão ser realizadas em regime de home office ou em outros locais onde a contratada possui instalações.”

Pergunta 7: “O item 13.13 do Termo de Referência prevê diversos indicadores relacionados aos níveis do serviço. Há estudos ou estimativas que indiquem que os postos de trabalho dimensionados no item 1.2 do Termo de Referência (3 atendentes e 1 supervisor) são suficientes para o atendimento das métricas de nível de serviço estipuladas no item 13.13?”

Resposta 7: Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “Conforme o conhecimento prestado na **impugnação nº 01** a capacidade exigida é razoável dentro do esperado para o serviço de atendimento.”

Pergunta 8: “Especialmente em razão do dimensionamento dos serviços previstos no item 13.13 do Termo de Referência, requer-se ainda as seguintes informações sobre a atual situação dos atendimentos do conselho: a) qual é a abrangência do atendimento (regional, estadual, nacional)? b) qual é o atual volume médio de ligações mensais ativas e receptivas? c) qual é o público-alvo do atendimento? d) qual é o tempo médio de atendimento atualmente praticado? e) qual é o tempo médio da fila de espera atualmente praticado? f) a quantidade de volume de chatbot (155.400) e serviços de SMS (1.749.000) estabelecido em edital é mensal ou referente à 30 meses? G) qual é a previsão de e-mails recebidos pela contratada?

Resposta 8: Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que:

“a. qual é a abrangência do atendimento (regional, estadual, nacional)?

Abrangência Nacional

b. qual é o atual volume médio de ligações mensais ativas e receptivas?

Não é possível estimar as possíveis volumetrias, tendo em vista que esse serviço será o primeiro contratado pelo CFO.

c. qual é o público-alvo do atendimento?

Profissionais de Odontologia e Entidades de Classe.

d. qual é o tempo médio de atendimento atualmente praticado?

Não é possível estimar as possíveis volumetrias, tendo em vista que esse serviço será o primeiro contratado pelo CFO.

e. qual é o tempo médio da fila de espera atualmente praticado?

Não é possível estimar as possíveis volumetrias, tendo em vista que esse serviço será o primeiro contratado pelo CFO.

f. a quantidade de volume de chatbot (155.400) e serviços de SMS (1.749.000) estabelecido em edital é mensal ou referente à 30 meses?

Referente ao período de 30 meses conforme item 5.1 do Termo de Referência.

g. qual é a previsão de e-mails recebidos pela contratada?

Não é possível estimar as possíveis volumetrias, tendo em vista que esse serviço será o primeiro contratado pelo CFO.”

Pergunta 9: “O item 12 do Termo de Referência prevê a promoção de treinamentos inicial e continuados para a equipe que prestará os serviços. Quanto aos treinamentos iniciais e periódicos da equipe que prestará os serviços. A contratante disponibilizará gestores com experiência no CFO para dar informações sobre o órgão, regras, entre outros assuntos relacionados ao Conselho?”

Resposta 9: Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “Sim, a contratante disponibilizará gestores com experiência no CFO para dar informações sobre o órgão, regras, entre outros assuntos relacionados ao Conselho.”

Pergunta 10: “Será necessário uso de uniforme nos postos de trabalho? A contratante os disponibilizará?”

Resposta 10: Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “Não é obrigatório, no entanto a empresa deve definir uma forma de padronização e identificação do funcionário por meio de crachá conforme item 25.15 do TR.”

Pergunta 11: “Em caso de necessidade de ausência de um dos profissionais do posto de trabalho, qual é o prazo de substituição?”

Resposta 11: Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “O prazo definido será de 2 (duas) horas podendo após esse período sofrer penalização no IME (instrumento de medição de resultado). Será retificado o Edital contemplando essa informação e será marcada nova data para sessão pública.”

Pergunta 12: “Os itens 12.7 e 27.10 do Termo de Referência prevê a realização de reuniões inicial de implantação e reuniões de apresentação e alinhamento mensais. Tais reuniões poderão ser realizadas de forma remota (por meio de videoconferência, por exemplo)?”

Resposta 12: Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “Sim, as reuniões poderão ser realizadas de forma remota.”

Pergunta 13: “Há também uma inconsistência no dimensionamento dos postos de trabalho. O item 1.2 do Termo de Referência prevê apenas 1 posto de trabalho para atendentes, contudo o item 6.3.1 prevê as escalas de trabalho de segunda a sexta-feira, com “o dimensionamento dos funcionários conforme a seguir: 7:00 às 13:00 / 10:00 às 16:00 / 13:00 às 19:00”. Desta forma, durante o horário das 10:00 às 16:00, estariam trabalhando, concomitantemente, 2 atendentes, com apenas um posto de trabalho. Na realidade, a contratada não deveria disponibilizar, no mínimo, 2 posições de atendimento (cadeira, mesa, headset, computadores, entre outros equipamentos) para atender a escala do edital?”

Resposta 13: Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “De fato, conforme análises serão necessárias 02 posições de atendimento sendo 01 posto de 12h e outro de 6h. Será retificado o Edital e será marcada nova data para sessão pública.”

Pergunta 14: “Considerando que o item 1.2 do Termo de Referência já traz a definição da quantidade de postos de trabalho e funcionários, solicitamos esclarecimento de como será a responsabilidade da contratada pelo cumprimento dos Níveis de Serviço previstos no item 13.13 caso a demanda recebida ultrapasse a capacidade instalada?”

Resposta 14: Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “Conforme o conhecimento prestado na impugnação 01 a capacidade exigida é razoável dentro do esperado para o serviço, no entanto caso a demanda aumente extraordinariamente existe a possibilidade de aditivar o contrato conforme previsto em lei.”

Pergunta 15: “Qual empresa é a atual detentora do contrato e qual o valor contratado para a execução destes serviços?”

Resposta 15: Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “Não existe contrato vigente para este objeto.”

Brasília, 1º de outubro de 2021.

Rangel Araújo

Pregoeiro