

Juiz de Fora, 02 de dezembro de 2019.

Pregão Eletrônico nº 098/19

Objeto: Contratação de empresa para fornecimento de vales ou tíquetes alimentação e vales ou tíquetes refeição através de rede de estabelecimentos credenciados, por meio de cartões magnéticos/eletrônicos com tecnologia microprocessador com chip, com recargas de créditos on line, sistema de controle de saldo e senha numérica pessoal e intransferível, para os empregados da CESAMA.

As empresas interessadas em participar desta licitação deverão estar credenciadas no Programa de Alimentação do Trabalhador – PAT, do Ministério do Trabalho (Lei 6.321, de 14 de abril de 1976 e Portaria nº 3, de 1º de março de 2002).

Apresentamos questionamentos encaminhados por empresa interessada em participar do Pregão Eletrônico nº 098/19 e resposta conforme área técnica da CESAMA.

QUESTIONAMENTOS (Q) e RESPOSTAS (R)

Q¹: “5.6.3. Declaração emitida pelo responsável legal da empresa, que dispõe de central de atendimento telefônico para atendimento dos itens 5.13 e 5.15 do Termo de Referência, Anexo I deste edital.

5.1.28. A contratada terá que possuir tele atendimento 0800 exclusivo pra empresas, a fim de garantir ao Departamento de Recursos Humanos da Cesama, fiscal do contrato, melhor atendimento, agilidade, confiabilidade e rapidez na resolução de possíveis problemas.

5.1.30. A contratada deverá disponibilizar aos empregados da Cesama, usuários dos cartões magnéticos/eletrônicos, consulta da rede credenciada atualizada e dos saldos disponíveis na data da consulta, via internet; e central de atendimento telefônico gratuito com funcionamento 24 horas por dia, 07 (sete) dias por semana.

5.1.31. A contratada deverá comprovar no momento da assinatura do Contrato, através de declaração emitida pelo responsável legal da empresa, que dispõe de central de atendimento telefônico para atendimento dos itens 5.1.28 e 5.1.30.

4.4. A substituição de cartões magnéticos/eletrônicos (segunda via) deverá ser no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data do pedido de emissão do novo cartão pelo usuário via Central de Atendimento.

4.5. Em caso de bloqueio dos cartões magnéticos/eletrônicos pelo usuário, via Central de Atendimento, as segundas vias devem ser emitidas imediatamente, sem a necessidade de intervenção do Departamento de Recursos Humanos da Cesama.

Para atendimento desses itens, podemos considerar que a Central de atendimento Telefônico poderá ser para solicitações fornecidas via URA/Chat/Watts e APP: saldo, bloqueio e desbloqueio de cartões com emissão de 2 via, reset e troca de senha? Está correto nosso entendimento?”

R¹: “NECESSÁRIO DISPONIBILIZAR NÚMERO TELEFÔNICO GRATUITO, EXCLUSIVO PARA ATENDIMENTO CORPORATIVO, A SER UTILIZADO PELO FISCAL DO CONTRATO/CONTRATANTE PARA CONTATO DIRETO COM A CONTRATADA, GARANTINDO AGILIDADE, CONFIABILIDADE E RAPIDEZ NA SOLUÇÃO DE POSSÍVEIS PROBLEMAS;

NECESSÁRIO DISPONIBILIZAR CENTRAL DE ATENDIMENTO GRATUITO, INCLUSIVE COM A ALTERNATIVA DE FALAR COM UM ATENDENTE, PARA ATENDIMENTOS E ESCLARECIMENTOS AOS USUÁRIOS/EMPREGADOS.

ESTA RESPOSTA NÃO EXCLUI O MENCIONADO NO TERMO DE REFERÊNCIA, QUE DEVERÁ SER INTEGRALMENTE ATENDIDO.”

A data para abertura das propostas foi agendada para as 9 horas, do dia 13/12/2019.

Colocamo-nos a disposição para demais esclarecimentos.

Atenciosamente,

Renata Neves de Mello

Pregoeira – CESAMA

(32) 3692-9198 / 9201

rmelo@cesama.com.br