

Juiz de Fora, 06 de Julho de 2020.

**Pregão Eletrônico nº 002/20.**

**Objeto: Contratação de empresa especializada em CallCenter nas modalidades de tele atendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, atendimento via e-mail (fale conosco), aplicativos de mensagem instantânea (whatsapp) e telecobrança.**

Apresentamos questionamentos encaminhados por interessados no Pregão Eletrônico nº 002/20 e suas respectivas respostas.

**QUESTIONAMENTOS (Q) e RESPOSTAS (R):**

**Q1: “1. Percebemos que o edital foi republicado com a atualização de valores referentes à remuneração dos profissionais. Acontece que, no dia 25/05/2020, foi homologado junto ao MTE a CCT da categoria vigente para o exercício 2020 (Em anexo segue CCT), contendo inclusive novo piso salarial para as funções do objeto desta licitação: NÚMERO DE REGISTRO NO MTE: MG001424/2020 DATA DE REGISTRO NO MTE: 25/05/2020 NÚMERO DA SOLICITAÇÃO: MR021730/2020 NÚMERO DO PROCESSO: 13621.108456/2020-11 DATA DO PROTOCOLO: 22/05/2020 Salários, Reajustes e Pagamento Piso Salarial. CLÁUSULA TERCEIRA - PISOS SALARIAIS. A partir de 1º de janeiro de 2020, nenhum integrante da categoria profissional aqui representada poderá receber salário inferior ao piso abaixo discriminado, inclusive aqueles trabalhadores cujos contratos de admissão tenham sido firmados no curso do corrente ano e repassados via responsabilidade subsidiária em contratos afins, independentemente de constarem o não repasse desta para o exercício de 2019 em seus contratos com o beneficiário final: Telefonista R\$ 1.832,78 Operador de Telemarketing R\$ 1.832,78 Teledigifonista R\$ 1.961,33 Técnico em Telecomunicações R\$ 4.057,95 Sup. em Telefonia / Teledigifonia / Telemarketing e "Call Centers" R\$ 2.334,26. Com esta atualização, o preço de referência do edital torna-se inexecutável, uma vez que os custos estão maiores que os esmados por esta Administração. Perguntamos: O processo passará por nova avaliação de custos, e preço de referência, tendo sua data adiada para as devidas correções?”**

**R1: “R: Será respondido na impugnação interposta pela empresa Rio Minas Administração Ltda.”**

**Q2. “Como os preços foram esmados com a CCT 2019, as licitantes deverão apresentar proposta comercial com base nesta CCT?”**

**R2: “R: Será respondido na impugnação interposta pela empresa Rio Minas Administração Ltda.”**

**Q3. “Neste caso, o Reequilíbrio Contratual ou Repactuação será um direito líquido e certo para a Contratada? Mesmo com os esclarecimentos anteriores não foi possível identificar como a Administração levará em consideração estes pedidos.”**

**R3: “R: Será respondido na impugnação interposta pela empresa Rio Minas Administração Ltda.”**

**Q4. “Ainda sobre reequilíbrio / repactuação, foi respondido anteriormente: “Q7. Entendemos que na vigência do contrato não será possível a solicitação de Repactuação, ou seja, atualização dos valores orçados dos itens ligados à Convenção Coletiva, como salário. Nosso entendimento está correto? R7: A repactuação ou reequilíbrio deverá sempre vir precedido de justificativas e comprovações nos termos da Lei. Q8. Em relação ao reajuste, será considerado como data base a apresentação da proposta comercial (data de abertura e início da licitação) ou data de celebração do contrato? R8: Data da celebração do contrato.”**

Foi informado somente que a Contratada deverá encaminhar pedido com o tema, acompanhado das justificativas e comprovações nos termos da Lei, porém, em nenhum momento houve a certeza de que este será um direito da mesma, ou se, somente haverá Reajuste Contratual por índice econômico financeiro no aniversário da data de Celebração do Contrato.

Se faz necessário total transparência nestas questões pois possuem impacto direto na apresentação da proposta, e para a empresa vencedora, pode significar a exequibilidade contratual. Sabemos da dificuldade e do não aceito por parte da Administração com os pedidos de Reequilíbrio e Repactuação Contratual, e se não existir uma regra definida neste momento, a disputa dos lances pode não ser isonômica.

Desta forma, reiteramos os esclarecimentos enviados. Será aceito somente Reajuste Contratual por índice econômico financeiro no aniversário da data base da proposta? A Contratada terá direito à Repactuação quando da homologação da CCT da categoria?”

**R4: “O Edital prevê todas estas questões e a Cesama sempre se restringe ao cumprimento deste.”**

**Q5: “Reiteramos a solicitação de esclarecimentos referente ao Vale Alimentação. “Q9. A CESAMA exigirá o fornecimento de Alimentação aos profissionais envolvidos na prestação dos serviços? R9: Somente se a CCT do SINTELL exigir.”**

a) no caso de não obrigatoriedade em CCT, as licitantes não devem considerar este custo? b) no caso em que a CCT definir a obrigatoriedade do fornecimento somente quando a Contratante exigir, a CESAMA entende não ser necessário tal custo? c) Entendemos que em caso de omissão da obrigatoriedade em fornecer este custo na CCT, podemos desconsiderar o mesmo em nossa planilha. Correto?”

**R5:** a) “O fornecimento do Vale Alimentação está previsto em Convenção Coletiva de Trabalho e foi devidamente previsto quando na elaboração da planilha de valores.” e sim conforme esclarecido acima. b) este custo foi previsto quando na composição de custos. c) conforme respondido acima, este custo esta previsto em planilha de composição e deverá compor esta.

**Q6.** “Para os postos de Teledigifonistas, deverão constar todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados, 17 postos de atendimentos avos, inclusive nas folgas do profissional tular. Correto?”

**R6:** “Previsto no item 4.1.1 Dos postos de trabalho: A Contratada deverá manter todos os 17 postos ativos durante todos os dias.”

**Q7.** “Ou seja, nos dias de folga do profissional titular, a Contratada deverá enviar um profissional para realizar o atendimento do posto em horário normal de trabalho, mantendo todos os 17 postos ativos durante todos os dias. Correto?”

**R7:** “Previsto no item 4.1.1 Dos postos de trabalho: A Contratada deverá manter todos os 17 postos ativos durante todos os dias. ”

**Q8.** “Ou, nos dias de folga do profissional tular, não será necessário realizar a cobertura do posto, permanecendo o mesmo vazio?”

**R8:** “A Contratada deverá providenciar a reposição deste empregado”

**Q9:** “Em relação aos treinamentos de responsabilidade da Contratada, serão um treinamento inicial no total de 60 (sessenta) horas para todos os postos de trabalho? Estas 60 (sessenta) horas deverão ser consideradas como horas trabalhadas? Este treinamento será ministrado nas dependências da CESAMA?”

**R9:** “Previsto nos itens: 4.8.1.1.1 Os custos relativos a esta categoria de treinamento devem ser previstos e serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA; 4.8.1.2.7 Os recursos, custos e local dos treinamentos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA ou em local previamente acordado junto à CESAMA; respondem este questão.”

**Q10.** “Além destas 60 (sessenta) horas iniciais, a Contratada deverá realizar treinamento mensal de 1 (uma) hora para cada posto de trabalho de operação?”

**R10:** “Previsto nos itens: 4.8.1.1.2 : Os treinamentos de formação da equipe de atendimento deverão ter carga horária mínima de 60 horas de responsabilidade da CONTRATADA. 4.8.1.1.6 Além dos cursos de reciclagem, a CONTRATADA deverá proporcionar a cada colaborador no mínimo 1(uma) hora para cada atendente por mês, de treinamento/capacitação, totalizando no mínimo 12 horas/ano.”

**Q11:** “Deverá ser ministrado, além dos treinamentos, no mínimo 2 (duas) reciclagens para cada posto de operação?”

**R11:** “Previsto no item abaixo e seus incisos: 4.8.1.1.3 – h) Medidas de prevenção ... i) Informações sobre os sintomas de adoecimento ... j) Informações sobre a utilização equipamentos dos postos de trabalho... k) Os itens h, i e j deverão estar em conformidade com a NR17, anexo II, estes treinamentos devem ter duração mínima de 04 (quatro) horas na admissão e reciclagem a cada 06 (seis) meses, independentemente de campanhas educativas que sejam promovidas pelos empregadores,”

**Q12.** “Para o treinamento previsto no item 4.8.1.2, deverão ser previstas 40 (quarenta) horas de treinamento inicial? Estas horas serão de responsabilidade da Contratante?”

**R12:** “Previsto no item : 4.8.1.2.7 Os recursos, custos e local dos treinamentos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA ou em local previamente acordado junto à CESAMA”

**Q13.** “Em relação ao início dos postos de trabalho, cada operador deverá realizar treinamento de 100 (cem [60+40]) horas para estar apto à operação?”

**R13:** “Previsto no item e seus subitens: : 4.8.1 Os treinamentos serão divididos em duas categorias, sendo elas nº 1 e nº 2, conforme especificação abaixo: 4.8.1.1 Categoria nº. 1: treinamentos que versem sobre técnicas e qualidade de atendimento. Os treinamentos desta categoria são parte integrante do processo seletivo e deverão ser executados pela CONTRATADA na fase preparatória conforme previsto neste termo de referência 4.8.1.1.1 Os custos relativos a esta categoria de treinamento devem ser previstos e serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA; 4.8.1.1.2 Os treinamentos de formação da equipe de atendimento deverão ter carga horária mínima de 60 horas de responsabilidade da CONTRATADA;”

**Q14.** “Ao que se refere de campanhas motivacionais, quais os custos previstos para sua realização? “4.10.3 A CONTRATADA se compromete a realizar campanhas motivacionais a cada 2 (dois) meses, no mínimo, ou quando solicitado pela Cesama; 4.10.4 A solicitação de campanhas motivacionais poderá ser realizada pela Cesama, quando esta entender ser pertinente”

**R14:** “Previsto nos itens: 4.10.3 A CONTRATADA se compromete a realizar campanhas motivacionais a cada 2 (dois) meses, no mínimo (Custo da Contratada). 4.2.2.13 Toda a capacidade eventualmente ociosa deverá estar disponível para realização de campanhas ativas de acordo com necessidades da Cesama;”

Colocamo-nos a disposição para demais esclarecimentos.

Atenciosamente,  
Luzia Helena Aragão dos Santos  
Pregoeira – CESAMA  
(32) 3692-9198 / 9201  
laragao@cesama.com.br