



Three handwritten signatures in blue ink, located in the bottom right corner of the page. The signatures are stylized and appear to be initials or names.

Relatório de Dúvidas do Processo

Processo

Número: Pregão Eletrônico 039/2023
Modalidade: Pregão Eletrônico
Orgão: Setor de Compras e Licitações

Número do Processo Interno: Pregão Eletrônico 039/2023
Abertura: 15/05/2023 - 08:30
Município: Gramado / RS

Registrado em	Assunto	Respondido Em
04/05/2023 - 15:28	Esclarecimento	08/05/2023 - 15:53
<p>Para o chegarmos ao total de quantitativo de operadores dos postos de atendimento entendemos que o seja, 2x 227(Todos de dias trabalhados) + 87 (Dias trabalhados com mais um posto de atendimento. Nosso entendimento está correto? O valor de referencia para o Supervisor por dia trabalhado esta inferior ao dos postos de atendimento, porém salário de um supervisor de Call Center é cerca de 30% superior ao do operadores dos posto de atendimento. Porém no valor de referencia o supervisor está com um salário 30% inferior ao do operador dos postos de trabalho. Sendo assim questionamos. O valor de referencia para supervisor está correto?</p> <p>1. Para chegarmos ao total de quantitativo de operadores dos postos de atendimento entendemos que o seja, 2x 227(Todos de dias trabalhados) + 87 (Dias trabalhados com mais um posto de atendimento. Nosso entendimento está correto? R. Sim. Os dias e horários discriminados no Projeto Básico, item 5.5, são a nossa demanda. 2. O valor de referência para o Supervisor por dia trabalhado esta inferior ao dos postos de atendimento, porém o salário de um supervisor de Call Center é cerca de 30% superior ao dos operadores dos postos de atendimento. Porém no valor de referência o supervisor está com um salário 30% inferior ao do operador dos postos de trabalho. Sendo assim questionamos o valor de referência para supervisor está correto? R. Sim. O valor está de acordo com a pesquisa de mercado realizada pelo setor de compras, utilizando-se também como parâmetro uma atualização de valores, referente ao mesmo objeto do certame, do ano anterior (Pregão Eletrônico 076/2022), onde o supervisor recebeu valor inferior aos postos de atendimento.</p>		

Registrado em	Assunto	Respondido Em
08/05/2023 - 10:21	ESCLARECIMENTO	08/05/2023 - 15:48
<p>Prezados, bom dia! Em relação aos valores estimados, estes são para o contrato todo? Está bem abaixo do que temos visto como praticado no mercado. Fico no aguardo. Desde já, obrigada!</p> <p>Sim, os valores são para o contrato todo. O valor de referência tomou como base os valores cotados pela Administração Pública junto a fornecedores e o valor da contratação realizada por esta Autarquia para o mesmo objeto no ano anterior, devidamente atualizado.</p>		

Registrado em	Assunto	Respondido Em
10/05/2023 - 10:25	Esclarecimentos	10/05/2023 - 10:25
<p>Boa tarde, Prezados. 1. O serviço poderá ser prestado de qualquer localidade em âmbito nacional? 2. Visto que a licitação ocorrerá no dia 15/05, questionamos como será possível o início dos atendimentos no dia 17/05/23? 3. No valor das diárias a administração calculou o horário de domingo com adicional? 4. Qual a média de atendimento dos últimos meses do objeto licitado? 5. Qual a volumetria do Webchat dos últimos 12 meses? 6. Qual o TMA das ligações ativas? 7. Qual o TMA das ligações receptivas? 8. Qual o TMA do WhatsApp? 9. Solicitamos o forecast de ligações receptivas, hora a hora, dia a dia e mês a mês referentes últimos 12 meses de serviço, para melhor dimensionamento e precificação. 10. Solicitamos o forecast de ligações ativas, hora a hora, dia a dia e mês a mês referentes últimos 12 meses de serviço, para melhor dimensionamento e precificação. 11. Solicitamos o forecast de WhatsApp, hora a hora, dia a dia e mês a mês referentes últimos 12 meses de serviço, para melhor dimensionamento e precificação. 12. Haverá expediente em feriados municipais e nacionais? 13. Se a resposta anterior for positiva, questionamos se foi calculado o valor adicional dos feriados no preço estimado do pregão. 14. Terá escala reduzida aos domingos?</p>		



1. O serviço poderá ser prestado de qualquer localidade em âmbito nacional? Sim, de acordo com o item 5.5.4 do edital, a equipe de trabalho deverá prestar os serviços no local base da empresa CONTRATADA, independente do local de atendimento da mesma. 2. Visto que a licitação ocorrerá no dia 15/05, questionamos como será possível o início dos atendimentos no dia 17/05/23? Caso não haja tempo hábil para início na data estipulada no projeto básico a data de início das atividades será postergada e as medidas cabíveis referentes às datas não utilizadas serão tomadas. 3. No valor das diárias a administração calculou o horário de domingo com adicional? Os valores foram obtidos junto a fornecedores que cotaram de posse do projeto básico, bem como do valor atualizado do contrato de prestação desse serviço no ano anterior. Portanto, o valor já inclui todas as despesas necessárias para a prestação dos serviços. 4. Qual a média de atendimento dos últimos meses do objeto licitado? Atendimentos de telefonia: 630. Atendimento via whatsapp: 891 Atendimento dia e-mail: 342 Atendimento via chat: 584 **Média calculada de acordo com os números levantados nos meses de outubro, novembro, dezembro/2022 e janeiro/2023. 5. Qual a volumetria do Webchat dos últimos 12 meses? Nos meses de vigência do evento para o qual o serviço foi contratado (outubro, novembro, dezembro/2022 e janeiro/2023) houve um total de 2.339 atendimentos via chat. 6. Qual o TMA das ligações ativas? 7. Qual o TMA das ligações receptivas? Não há nos relatórios de atividades e distinção entre ligações ativas e receptivas, o tempo médio de atendimento é de 2mim49s para ligações recebidas. 8. Qual o TMA do WhatsApp? Não há informações de tempo média do atendimento para atendimentos via Whatsapp. 9. Solicitamos o forecast de ligações receptivas, hora a hora, dia a dia e mês a mês referentes últimos 12 meses de serviço, para melhor dimensionamento e precificação. 10. Solicitamos o forecast de ligações ativas, hora a hora, dia a dia e mês a mês referentes últimos 12 meses de serviço, para melhor dimensionamento e precificação. Não há a distinção entre ligações ativas e receptivas, portanto os números referentes à ligações são conforme abaixo. Os relatórios do último trabalho realizado contemplam os meses de realização que foram de outubro/2022 até janeiro/2023 e os números referentes à cada mês são: Outubro/2022: 835 Novembro/2022: 1.032 Dezembro/2022: 529 Janeiro/2023 (somente 15 dias): 127 11. Solicitamos o forecast de WhatsApp, hora a hora, dia a dia e mês a mês referentes últimos 12 meses de serviço, para melhor dimensionamento e precificação. Os relatórios do último trabalho realizado contemplam os meses de realização que foram de outubro/2022 até janeiro/2023 e os números referentes à cada mês são: Outubro/2022: 875 Novembro/2022: 989 Dezembro/2022: 1.229 Janeiro/2023 (somente 15 dias): 474 12. Haverá expediente em feriados municipais e nacionais? Sim, o atendimento é ininterrupto e a quantidade de diárias já está especificada no projeto básico incluindo feriados nacionais e municipais. 13. Se a resposta anterior for positiva, questionamos se foi calculado o valor adicional dos feriados no preço estimado do pregão. Conforme já informado, os valores foram obtidos junto a fornecedores que cotaram de posse do projeto básico, já sabendo portanto da existência de feriados nas datas inclusas para o serviço. Portanto, o valor já inclui todas as despesas necessárias para a prestação dos serviços. 14. Terá escala reduzida aos domingos? Conforme consta no ítem 5.5.2.1 do Projeto Básico os atendimentos devem acontecer de segunda a domingo de 11h às 19h.

Registrado em	Assunto	Respondido Em
10/05/2023 - 10:29	Esclarecimentos	10/05/2023 - 10:29
	1. O serviço pode ser prestado de qualquer localidade em âmbito nacional? 2. Existe um contrato atualmente? Se sim, quem é a prestadora e qual o valor do contrato?	

1. O serviço pode ser prestado de qualquer localidade em âmbito nacional? Sim, de acordo com o item 5.5.4 do edital, a equipe de trabalho deverá prestar os serviços no local base da empresa CONTRATADA, independentemente do local de atendimento da mesma. 2. Existe um contrato atualmente? Se sim, quem é a prestadora e qual o valor do contrato? Não existe contrato vigente atualmente.

Registrado em	Assunto	Respondido Em
11/05/2023 - 17:04	Pedido de esclarecimento.	11/05/2023 - 17:04
<p>1- Entendemos que poderá ser feita proporcionalização dos salários em vista de suas cargas horárias. Nosso entendimento está correto?</p> <p>2- Podemos entender que por se tratar de 02 postos, no horário da 11 às 19 hr, serão 02 pessoas em um turno e 02 pessoas em outro turno somando no mínimo 04 pessoas? Ou devemos entender que os postos não trabalharão simultaneamente e serão 02 pessoas? 3- Entendemos que as diárias serão contratadas em sua completude, visto não se tratar de um registro de preços. Nosso entendimento está correto e será utilizado todo o volume de diárias? 4- Podemos entender que serão 541 diárias para todo o contrato, essas diárias sendo divididas pelos 02 postos (depois 03 postos), perfazendo 270,5 diárias para cada? 5- No item 5.5.1.1 menciona que o serviço será</p>		

1. Entendemos que poderá ser feita proporcionalização dos salários em vista de suas cargas horárias. Nosso entendimento está correto? Os valores pagos pela Gramadotur para a realização do serviço será o valor finalizado na disputa licitatória. A forma como a empresa vencedora irá proporcionalizar o pagamento de seus colaboradores é de responsabilidade da própria empresa observando a legislação trabalhista. 2. Podemos entender que por se tratar de 02 postos, no horário da 11 às 19 hr, serão 02 pessoas em um turno e 02 pessoas em outro turno somando no mínimo 04 pessoas? Ou devemos entender que os postos não trabalharão simultaneamente e serão 02 pessoas? A nossa necessidade é que se tenha 02 duas pessoas atendendo no período solicitado conforme item 5.5, do projeto básico e seus subitens. Se a empresa irá dispor de 2, 4 ou 6 funcionários não está na competência da Gramadotur. Entendemos que o período solicitado é de 8h diárias o que pode ser entendido como somente um turno de trabalho, mas isso vai de acordo com as diretrizes de trabalho da empresa juntamente a seus colaboradores. 3. Entendemos que as diárias serão contratadas em sua completude, visto não se tratar de um registro de preços. Nosso entendimento está correto e será utilizado todo o volume de diárias? Serão utilizadas todas as diárias a partir do momento de início da prestação dos serviços, podendo haver supressão e/ou adição de diárias. 4. Podemos entender que serão 541 diárias para todo o contrato, essas diárias sendo divididas pelos 02 postos (depois 03 postos), perfazendo 270,5 diárias para cada? De 17 de maio a 26 de outubro de 2023 (Segunda a sábado): 2 postos de atendimento * 140 dias = 280 De 27 de outubro de 2023 a 21 de janeiro de 2024 (segunda a domingo): 3 postos de atendimento * 87 dias = 261 Logo, o total do item 1 da planilha orçamentária, postos de atendimento, é de 280 mais 261 totalizando 541 diárias. 5. No item 5.5.1.1 menciona que o serviço será "sem pausa", porém entendemos que o intervalo para operadores é obrigatório. Dito isso, a empresa contratada deverá cotar cobertura de pausa? Como foi feito nos serviços anteriores quanto à pausa? Quando mencionamos a questão de sem pausa é que o atendimento não poderá ficar por tempo sem ser feito, como pedimos 02 colaboradores entendemos que enquanto 01 faz o seu intervalo o outro continua o atendimento e façam posteriormente o revezamento. 6. Entendemos que no primeiro período de Maio a Outubro serão 02 postos e a partir de Outubro até Janeiro serão 03 postos. Nosso entendimento está correto? Ou esses 02 posto serão somados a mais 03 perfazendo 05? Exato, serão 2 postos de atendimento de maio a outubro, e após esse período serão 3 postos de atendimento. 7. Entendemos que a telefonia ficará a cargo da empresa contratada, podendo ela escolher a forma de entrega. Questionamos se poderá ser fornecido SIP? A tecnologia utilizada pela empresa para a prestação dos serviços deve estar de acordo com as exigências contidas no projeto básico. 8. No item 12.4 a autenticação própria dos portais dos documentos digitais será válida? Como FGTS e CNDT, entre outras. Sim, os documentos com autenticação digital serão válidos e aceitos como originais, e os documentos com assinatura física deverão ser originais ou cópias autenticadas.

Voltar

