



PREGÃO ELETRÔNICO Nº 007/2016 CIRCULAR Nº 002

OBJETO: Registro de Preços para contratação da prestação de serviços continuados de empresa especializada em serviços de Call Center para a Central de Relacionamento com o Cliente (CRC) – **PBGÁS**, incluindo os serviços de Telemarketing Ativo e Receptivo, com execução indireta, conforme as especificações constantes no **Anexo 2 – Termo de Referência**.

Prezados Senhores,

Serve o presente para dar conhecimento a todos os interessados do seguinte esclarecimento do edital, conforme item 3 do Edital:

Esclarecimento 1:

Licitante questiona:

"A proponente poderá apresentar, na sua planilha de composição de preço, os encargos e as alíquotas atuais como optante do SIMPLES NACIONAL ou devemos provisionar com outro enquadramento, para manutenção do equilíbrio financeiro?"

Resposta: Conforme indicado no item 4.4 do Edital, por tratar-se de contratação de serviços mediante cessão de mão de obra, o licitante Microempresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP optante pelo Simples Nacional, que, por ventura venha a ser contratado, não poderá beneficiar-se da condição de optante. Portanto, para elaboração da composição de preços, a título de manutenção do equilíbrio financeiro, devem ser aprovacionados os tributos e alíquotas como **não optante** pelo simples nacional.

Esclarecimento 2:

Licitante questiona:

"Essa operação de serviço de teleatendimento existe atualmente? Se sim, qual o fornecedor atual?"

Resposta: Atualmente a função de teleatendimento existe na PBGÁS, sendo operada pela empresa NVERSE CONSULTORIA TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.

Esclarecimento 3:

Licitante questiona:

"Quais os salários atuais dos teleatendentes e supervisores que prestam esses serviços?"

Resposta: Salario da Supervisão: R\$ 1786,00 e de Atendente: R\$ 900,00.

Esclarecimento 4:

Licitante questiona:

"No item 5.1 (letra b) do Anexo II – Termo de referência, exige a carga horária de 44h semanais dos colaboradores. Essa carga horária refere-se apenas ao supervisor, dado que a carga horária máxima de teleatendente são de 36h semanais (NR17). Está correto nosso entendimento?"



PREGÃO ELETRÔNICO Nº 007/2016 CIRCULAR Nº 002

Resposta: Entendimento correto. A carga horária máxima mencionada refere-se à Supervisão.

Esclarecimento 5:

Licitante questiona:

"A contratada poderá estocar headset's na sala da operação para cenário de reposição?"

Resposta: Sim. Será disponibilizado espaço para guarda dos HEADSETs.

Esclarecimento 6:

Licitante questiona:

"Porque a exigência do CRA dado que o serviço fim trata-se de teleatendimento, sem execução de serviço com ciência administrativa?"

Resposta: A exigência do registro no CRA se dá, pois, o objeto do certame trata de locação de mão de obra através de terceirização de serviços, conforme previsto na IN MPOG nº 02/2008. Ademais, as atividades das empresas de locação de mão de obra estão expressamente definidas no art. 2º da Lei 4.769/65, que dispõe sobre o exercício da profissão do Administrador ou Técnico de Administração. Uma vez que as atividades das empresas de locação de mão de obra envolvem o conhecimento das disciplinas integrantes da formação acadêmica da profissão do Administrador, que são alvo da fiscalização do Estado Brasileiro, logo, por delegação desse, cabe ao Conselho Regional de Administração (CRA) da região onde são prestados esses serviços o dever de exercer a sua fiscalização nessas empresas.

Esclarecimento 7:

Licitante questiona:

"Quem é responsável pelos custos telefônicos na operação? Contratada ou Contratante?"

Resposta: Contratante.

Esclarecimento 8:

Licitante questiona:

"Quem será responsável pelos mobiliários na operação? Contratada ou Contratante?"

Resposta: Contratante.

Esclarecimento 9:

Licitante questiona:

"Quem será responsável pela infraestrutura física? Contratada ou contratante?"

Resposta: Contratante.



PREGÃO ELETRÔNICO Nº 007/2016
CIRCULAR Nº 002

Esclarecimento 10:

Licitante questiona:

"Quem será responsável pelos computadores? Contratada ou contratante?"

Resposta: Contratante.

Esclarecimento 11:

Licitante questiona:

"Quem será responsável pelos sistemas de Call Center (PABX, DAC, Front)? Contratada ou Contratante?"

Resposta: Contratante.

João Pessoa/PB, 03 de janeiro de 2017.

SEVERINO AUGUSTO BARROS SOUSA
Pregoeiro