



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – TELEFONE (041) 3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

AVISO I

PROCESSO: 322

REFERÊNCIA: Pregão Eletrônico nº 0003/2024 – CREFITO-8 – SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO

RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

Trata-se de resposta ao pedido de esclarecimento ao Edital de Licitação do Pregão Eletrônico nº 0003/2024 – CREFITO-8, que tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de Serviço de Teleatendimento/call center, fornecimento do serviço fora das dependências do CREFITO-8, conforme condições e especificações contidas no instrumento convocatório, solicitado pela empresa AGOGE BPO SERVIÇOS, doravante denominada PETICIONANTE, nos termos apresentados no expediente.

1. DA ADMISSIBILIDADE

Nos termos do item 10, do Edital, em consonância com o disposto no art. 164 da Lei nº 14.133/2021, é assegurado a qualquer pessoa é parte legítima para impugnar edital de licitação por irregularidade na aplicação desta Lei ou para solicitar esclarecimento sobre os seus termos, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data de abertura do certame.

Com efeito, observa-se a tempestividade do pedido de esclarecimento realizado pela empresa AGOGE, no dia 25/01/2024 encaminhado à Pregoeira via *e-mail*. Neste sentido, reconhecemos o requerimento de esclarecimento feito pelo peticionante ao Edital de licitação, ao qual passamos a apreciar o mérito e nos posicionamos dentro do prazo legal estabelecido supramencionado.

2. DA SOLICITAÇÃO

O peticionante solicita o saneamento de dúvidas, o conforme abaixo descrito:

- 1. A central de atendimento será alocada na sede da contratante?*
- 2. Caso a resposta acima seja negativa, questionamos se a contratada poderá alocar a central de atendimento em qualquer cidade/estado brasileiro, como por exemplo São Paulo? Se não for possível, favor especificar.*
- 3. Qual a data do orçamento estimado prevista na CLÁUSULA SÉTIMA da minuta do contrato, para fins de reajustes?*
- 4. Entendemos que cada posto de trabalho equivale à 1 (um) atendente. Está correto nosso entendimento? Caso a resposta for negativa, favor especificar.*



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – TELEFONE (041) 3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

5. *Qual a escala de trabalho que o órgão deseja? Tendo em vista que o horário de atendimento é das 07h00 às 18h00, perfazendo 11 horas de trabalho diários, e cada funcionários só poderá trabalhar 6 horas diárias, por conta da legislação da categoria de trabalho.*
6. *Para a formulação do valor estimado, a administração levou em conta o aumento do salário mínimo nacional no atual ano de 2024?*
7. *Levando em consideração que a carga horaria semanal dos operadores de teleatendimento será de 30horas, perfazendo 150 horas mensais, e a carga horário da categoria é de 180 horas mensais, os salários poderão ser proporcionais à carga horaria de 150 horas?*
8. *Entendemos que o 0800 e eventuais custos com telefonia receptiva, será responsabilidade da contratante. Nosso entendimento está correto?*
9. *Entendemos que a contratante será responsável pelos custos de mensageria do WhatsApp. Está correto nosso entendimento?*
10. *A contratante fornecerá o número oficial de WhatsApp?*

3. DA RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

Acerca da dúvida da peticionante, após consulta à Equipe de Planejamento responsável pela elaboração dos documentos deste certame, elucidamos:

1 Não, a central deverá ser alocada na sede da CONTRATADA, conforme item 1.1 do TERMO DE REFERÊNCIA: "fornecimento do serviço fora das dependências do CREFITO-8". Poderão também ser alocados em home office, desde que a qualidade do serviço e a legislação trabalhista seja respeitada.

2. O Edital de Pregão não estabelece como requisito para a habilitação, tampouco para a execução contratual, de que a contratada tenha sede em determinada localidade. Conforme item 3.3.1, ao tratar da vistoria, dispõe que "Em razão da natureza dos serviços licitados não serão necessárias vistoria e avaliação prévia do local de execução dos serviços, porquanto prestados remotamente", permitindo-se inferir que dada a forma de prestação dos serviços, não subsistem razões para que a contratada tenha sede na cidade ou Estado em que sediada a contratante. Finalmente, infere-se dos indicadores (item 6) e dos relatórios exigidos para fins de fiscalização da execução contratual (item 7), que o acompanhamento da execução da avença dar-se-á igualmente de maneira remota.

3. O orçamento estimado está disponível no TERMO DE REFERÊNCIA, conforme o quadro do item 1.1. Também consta no item 6 do ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR, as cotações foram realizadas em agosto e setembro de 2023.



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – TELEFONE (041) 3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

4. Está correto o entendimento. Cada posto equivale a 01 funcionário teleatendente.
5. O horário de alocação ficará a critério da CONTRATADA. Também deverá possuir o teleatendimento por meio da U.R.A e WhatsApp (chat bot) com respostas automáticas, se a necessidade de ter a intervenção de atendimento humano.
Na pesquisa realizada em mercado o teleatendente realiza a atividade de 6 h no posto de trabalho, e mais 1h20 fora do posto (1hr de almoço e 02 pausas de 10 min. cada).
Por exemplo: Posto 1: Entrada: 7 h – almoço: 11h00 às 12 h – Saída às 14h20 (02 pausas de 10 min, distribuídos entre a jornada, não podendo ser na 1ª h da jornada e nem na última h). Posto 2: Entrada: 10h40 – almoço: 13h40 às 14h20 – Saída às 18 h (02 pausas de 10 min, distribuídos entre a jornada, não podendo ser na 1ª h da jornada e nem na última h). O total de horas no posto de trabalho soma-se a 6 h (1h20 fora do posto: almoço e pausas).
6. As cotações foram realizadas em agosto e setembro de 2023. Consta no item 6 do ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR.
7. O piso salarial deverá respeitar a legislação trabalhista e convenção coletiva da categoria para teleatendente/telefonista.
8. O Termo de Referência integra o Edital de Pregão Eletrônico (vide item 11.11, c, do Edital). Consoante previsto na tabela do item 1.1, os serviços de telefonia receptiva integram a estimativa de custo, à monta de R\$ 400,00, relativa a 20.000 minutos, estando inclusas no preço.
9. O Termo de Referência integra o Edital de Pregão Eletrônico (vide item 11.11, c, do Edital). Consoante previsto na tabela do item 1.1, os serviços de WhasApp e Whatsapp Bot integram a estimativa de custo, estando inclusas no preço.
10. O CREFITO-8 fornecerá o número, está em trâmite um pregão que prevê a contratação de WhatsApp/chat bot com a portabilidade dos números que já possuímos.

4. CONCLUSÃO

Tendo em vista a manifestação encaminhada, essa é a resposta para o esclarecimento referente ao Pregão Eletrônico 0003/2024 – CREFITO-8, Serviço de Teleatendimento.



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO
RUA PADRE GERMANO MAYER, 2272 – HUGO LANGE – TELEFONE (041) 3264-8097 – CEP 80040-170 – CURITIBA – PARANÁ

Importa consignar que os pedidos de impugnação e esclarecimento, com as respectivas respostas, encontram-se disponibilizados no *site* do CREFITO-8, <https://www.crefito8.gov.br/pr/index.php/2013-10-27-13-26-38> e do sistema *Compras.gov* pelo endereço <https://www.comprasnet.gov.br/seguro/indexgov.asp>. A partir deste daremos continuidade dos trâmites relativos ao procedimento licitatório.

Curitiba, 29 de janeiro de 2024.

ALESSANDRA RIBEIRO SPINA
Pregoeira