

QUESTIONAMENTOS E ESCLARECIMENTOS

EDITAL DE LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços operacionais de telecobrança e assistência ao usuário/cliente da Ativos S.A e suas subsidiárias.

ESCLARECIMENTO Nº 03

De acordo com o Edital e seus anexos e para sanar as dúvidas suscitadas, apresentamos, de acordo com a manifestação da área demandante, resposta aos questionamentos encaminhados.

PERGUNTA 1:

Senhores, existe um quadro de funcionário predefinido pela contratada ou *capacity* mínimo a ser apresentado? Ou o mínimo de posições de atendimento a ser entregue?

RESPOSTA:

Não. A contratação será realizada por PA (posição de atendimento) logada, sendo, portanto, os quantitativos definidos no **item 5.3** do Termo de Referência, **ANEXO 01** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024.

PERGUNTA 2:

Senhores, o presente contrato deverá contemplar o site PRINCIPAL e site SECUNDÁRIO? Ou será ao critério por estratégia da empresa contratada criar 2 sites?

RESPOSTA:

Não. Inicialmente será realizada a contratação de apenas um site (uma empresa). Por estratégia da Ativos, poderão ser contratadas outras empresas conforme disposto no **item 4.2** do Termo de Referência, **ANEXO 01** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024.

PERGUNTA 3:

Senhores, a fim de evitar queda no Nível de Serviço em eventual crise sanitária ou outro que possa impactar, a contratada poderá redirecionar uma parte da equipe em site de contingência? Ou deverá estar em site único, 100% localizada no raio de 200 km?

RESPOSTA:

Não haverá site de contingência. A previsão em caso emergências ou eventos extremos que justifiquem o trabalho remoto, encontra-se nos **itens 9.5, 9.6, 9.7 e 9.8** do Termo de Referência, **ANEXO 01** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024.

PERGUNTA 4:

Senhores, em caso de penalidade, a emissão da nota fiscal ocorrerá expurgando o valor glosado? Como será realizado?

RESPOSTA:

Essa previsão encontra-se no **item 24** do Termo de Referência, **ANEXO 01** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024.

PERGUNTA 5:

Senhores, qual é o critério de reajuste que será aplicado no que está relacionado à mão-de-obra, uma vez que o percentual estabelecido seguira a convenção estadual, impactando diretamente na planilha de custos?

RESPOSTA:

O critério de reajuste encontra-se previsto na Cláusula Sexta da minuta contratual, **ANEXO 07** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024.

PERGUNTA 6:

Senhores, quanto à reoneração da folha de pagamento, existem rumores que esta será progressiva, qual o critério a ser estabelecido para a formação de preço?

RESPOSTA:

A contratação será realizada por Posição de Atendimento – PA, conforme as definições contidas no **item 5** do Termo de Referência. Para a formação de preço, a Proponente deverá consultar o **item 12**, bem como os **Anexos (A, B, C, D e E)** do Termo de Referência, que compõe o **ANEXO 01** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024.

PERGUNTA 7:

Senhores, quanto a desoneração, atualmente a mesma está válida até 31/12/2024, após a data não temos informação. Com isso, questiona-se: em eventual majoração mensal, a contratante reajustara tempestivamente para que os valores não desequilibre a planilha de custo e impacte no contrato?

RESPOSTA:

Observar o disposto na Clausula Sexta do Contrato - **ANEXO 07** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024.

PERGUNTA 8:

Senhores, qual o percentual de absenteísmo e turnover que a contratante considera como limite razoável para o atendimento das SLAs?

RESPOSTA:

A Proponente deverá consultar o **Anexo D** do Termo de Referência, **ANEXO 01** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024.

PERGUNTA 9:

Senhores, será necessário o uso de uniforme e outros equipamentos? Quais?

RESPOSTA:

Não. Não há a exigência de uso de uniforme no Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024. A Proponente deverá consultar o **Anexo C**, “INFRAESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA”, do Termo de Referência, **ANEXO 01** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024.

PERGUNTA 10:

Senhores, poderia nos informar qual é a volumetria esperada diariamente para o atendimento receptivo?

RESPOSTA:

A Proponente deverá consultar o **item 5.5** do Termo de Referência, **ANEXO 01** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024.

PERGUNTA 11:

Senhores, poderia nos informar qual é a volumetria mensal esperada para o atendimento ativo?

RESPOSTA:

A Proponente deverá consultar o **item 5.5** do Termo de Referência, **ANEXO 01** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024.

PERGUNTA 12:

Senhores, poderia nos informar qual será o SLA estabelecido para o atendimento?

RESPOSTA:

A Proponente deverá consultar o **Anexo D** do Termo de Referência, **ANEXO 01** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024.

PERGUNTA 13:

Senhores, qual será o CBO ou SKILL dos operadores requerido para atender o objeto? Qual será o tempo médio de atendimento (TMA) para esses skills?

RESPOSTA:

A Proponente deverá consultar os **itens 5.6 e 12.4**, e o **Anexo B** do Termo de Referência que compõe o **ANEXO 01** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024.

PERGUNTA 14:

Senhores, quanto à execução dos serviços objeto do contrato, os colaboradores serão devidamente treinado e capacitado adequadamente pela Contratante? E após o primeiro treinamento devemos ter um agente replicador de ensino específico para repassar o treinamento ou o contratante realizará os treinamentos por turma?

RESPOSTA:

Vide Anexo B do Termo de Referência. A Proponente deverá ter um agente replicador conforme descrito no **item 12.4** e o **Anexo B** do Termo de Referência, que compõe o **ANEXO 01** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024.

PERGUNTA 15:

Senhores, a Contratante e seu departamento de gestão e licitação realizará alguma triagem inicial ou pré-cadastro/qualificação dos licitantes pretendentes para excluir empresas inidôneas ou sem experiência que busquem afundar os preços ao longo do pregão?

RESPOSTA:

Vide íntegra do **item 3** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024.

Ressalta-se que a presente Licitação ocorrerá no modo de disputa aberto, conforme descrito no edital, portanto após a fase de lances será verificada a documentação exigida no **item 8** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024 da empresa **ARREMATANTE** do certame.

PERGUNTA 16:

Senhores, existe alguma política criada pela Contratante para monitorar e coibir o uso de lances artificiais ou por robô que ao fim deteriora o preço final?

RESPOSTA:

As empresas interessadas em participar da presente licitação deverão ter ciência das regras do edital e seus anexos, especialmente no que se refere a fase de lances da sessão pública, **item 6** do Edital e a possível sujeição à aplicação das sanções nas situações previstas no **item 11** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024.

PERGUNTA 17:

Senhores, as empresas que estão em RJ homologadas ou em fase de homologação estarão inaptas a participar do certame devido à ausência de índices e eventualmente certidões? Caso seja possível a participação, quais são os critérios a serem apresentados que validem sua capacidade econômica/financeira? Elas estão impedidas de licitar ou serão desabilitadas?

RESPOSTA:

Vide íntegra do **item 3** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024.

PERGUNTA 18:

Senhores, caso seja permitido que a empresa em RJ esteja dispensada de apresentar CND ou índice financeiro, como serão tratados as exigências relacionada as outras participantes exigidas em edital e que são inerentes a capacidade econômico-financeiro? Como a contratante resguardará de eventual acionamento trabalhista?

RESPOSTA:

Vide **item 8.12 e 8.15** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024.

PERGUNTA 19:

Senhores, caso a empresa licitante esteja em processo de recuperação judicial ela deverá apresentar documentação comprobatória da homologação do plano de recuperação e certidões positivas com efeito de negativa que comprovem a regularidade fiscal e trabalhista, além de atestar a capacidade de cumprir as obrigações contratuais, fiscais, trabalhistas e econômica durante a vigência do contrato, esse entendimento está correto? Caso exista indícios de não capacidade ou de eventual frustração no lance, ou de lance abaixo e alegação de lançamento equivocado, quais serão as consequências para a licitante?

RESPOSTA:

Vide íntegra do **item 3** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024.

PERGUNTA 20:

Senhores, a licitante deverá comprovar através das demonstrações contábeis do último exercício índices econômicos que atendam a critérios de autonomia financeira, portanto como a R. Contratante analisará a empresa em Recuperação Judicial e do Simples Nacional, de modo a garantir que, ao que for apresentado, ela possua uma estrutura financeira capaz de suportar oscilações no fluxo de caixa, pagamento de impostos, majoração dos tributos e assegurar a continuidade dos serviços prestados, inclusive em cenários adversos com a questão da desoneração da folha de pagamento?

RESPOSTA:

Vide íntegra do **item 3** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024.

PERGUNTA 21:

Sr. Pregoeiro, quanto a forma de precificação no presente processo licitatório, tendo em vista a reoneração gradual da folha de pagamento que está sendo implementada pelo Governo Federal e que afeta diretamente os custos operacionais das empresas participantes, em especial as alterações recentes trazidas pela reoneração gradual da folha de pagamento, os encargos trabalhistas sofrerão aumentos progressivos ao longo do tempo. Essa reoneração, que tem impacto significativo nas despesas com pessoal, não foi abordada com clareza no edital, gerando incertezas sobre como as empresas devem refletir esses custos em suas propostas. Diante disso, questiono:

a) Como a administração pretende orientar as empresas licitantes na precificação das propostas, levando em consideração as futuras alterações nos encargos sociais devido à reoneração?

RESPOSTA:

Vide **Cláusula Sexta** do Contrato - **ANEXO 07** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024.

b) Será permitido o reajuste contratual ao longo da execução do contrato para absorver os aumentos decorrentes da reoneração da folha de pagamento?

RESPOSTA:

Vide **Cláusula Sexta** do Contrato - **ANEXO 07** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024.

c) Há previsão de uma cláusula específica no contrato para tratar desses e outros reajustes, ou as empresas devem considerar a reoneração em suas propostas iniciais?

RESPOSTA:

Vide **Cláusula Sexta** da Minuta do Contrato - **ANEXO 07** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024.

d) Empresas que estão enquadradas no simples nacional poderão ser desenquadradas em questão de dias, diante o faturamento mensal, logo, ela terá tratamento diferenciado, mas será equiparada em questões de tributos no LUCRO REAL ou PRESUMIDO, portanto será permitido o pedido de reequilíbrio advindo do seu desenquadramento?

RESPOSTA:

Vide íntegra do **item 3** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024.

e) Caso esse desenquadramento seja realizado, elevando o preço acima da proposta anteriormente mais vantajosa, como a administração atuará?

RESPOSTA:

Vide íntegra do **item 3** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024.

f) As microempresas e empresas de pequeno porte impedidas de optar pelo Simples Nacional, ante as vedações previstas na Lei Complementar nº 123, de 2006, não poderão

aplicar os benefícios decorrentes desse regime tributário diferenciado em sua proposta, deverá elaborar conforme as normas aplicáveis às demais pessoas jurídicas?

RESPOSTA:

Vide **item 3** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024.

g) Quando for o caso, e se for contratado, o licitante na situação descrita na subdivisão acima deverá requerer ao órgão fazendário competente a sua exclusão do Simples Nacional até o último dia útil do mês subsequente àquele em que ocorrida a situação de vedação, nos termos do art. 30, caput, inc. II, e § 1º, inc. II, da Lei Complementar nº 123, de 2006, apresentando à Administração a comprovação da exclusão ou o seu respectivo protocolo?

RESPOSTA:

Vide **item 3** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024.

h) Se o Contratado não realizar espontaneamente o requerimento de que trata a subdivisão acima, caberá ao ente público contratante comunicar o fato ao órgão fazendário competente, solicitando que o Contratado seja excluído de ofício do Simples Nacional, nos termos do art. 29, inc. I, da Lei Complementar nº 123, de 2006?

RESPOSTA:

Vide **item 3** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024.

PERGUNTA 22:

Senhores, existe uma planilha de preço predefinida pela Contratante? Ou planilha específica criado pela Contratante para que a Contratada preencha e encaminhe a composição de custos do lance ofertado?

RESPOSTA:

Deverá consultar o **Anexo E** do Termo de Referência, que compõe o **ANEXO 01** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024.

PERGUNTA 23:

Senhores, a planilha de composição de custo é necessário para realizar a averiguação da exequibilidade e composição do preço, motivo pelo qual: Ela deverá ser apresentada? Sendo positivo, em qual momento?

RESPOSTA:

Vide **item 6.24** do Edital e **item 26.6** do Termo de Referência – **ANEXO 01** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024.

PERGUNTA 24:

Senhores, a licitante deverá apresentar plano de contingência? Em não apresentando o plano de contingência para garantir a continuidade dos serviços em situações de catástrofes naturais, greves ou outras crises externas, com enfoque na mitigação de impactos para o contratante, ela será desclassificada ou penalizada? Como a contratada deverá atuar no presente tema?

RESPOSTA:

A proponente deverá consultar o **item 18** do Termo de Referência que compõe o Anexo 01 do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024. Vale destacar que, o não cumprimento de obrigações

e/ou cláusulas contratuais, estará sujeito as sanções previstas conforme o **item 24** do Termo de referência – **ANEXO 01** do Edital e Cláusula Décima Terceira da Minuta do Contrato – **ANEXO 07** do Edital.

PERGUNTA 25:

Senhores, é realizada a análise prévia de propostas que apresentam preços muito abaixo do mercado? Como?

RESPOSTA:

Vide **item 6** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024.

PERGUNTA 26:

Senhores, será invertido as ordens de análise documental, tal como licitações semelhantes (CEF)? Onde serão analisadas os documentos e apenas os habilitados serão autorizados a dar lances? Em negativa, qual o motivo da não inversão de fases e como será garantido que não exista o afundamento do preço e/ou "coelho" no presente certame?

RESPOSTA:

Vide **item 3.6** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024. Ressalta-se que a presente Licitação ocorrerá no modo de disputa aberto, conforme descrito no edital, portanto após a fase de lances será verificada a documentação exigida no **item 8** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024 da empresa ARREMATANTE do certame.

Brasília/DF, 12 de setembro de 2024.

Jussara Lopes de Jesus Dourado
Responsável pela Licitação