



**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ**  
**SECRETARIA DE FINANÇAS**  
**COORDENADORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA**

Mauá, 24 de outubro de 2017.

**E S C L R E C I M E N T O S**

**PREGÃO PRESENCIAL N. 134/2017 - PROCESSO N° 6009/2017**

OBJETO: Contratação de empresa para prestação de implantação e operação de uma central de relacionamento municipal, especializada na realização de ações de divulgação, pesquisa, suporte e atendimento receptivo 0800, utilizando-se dos recursos de informática, telefonia, Internet e mídia impressa integrada. Implantação por atendimento global, in loco, incluindo equipamentos, softwares, mobiliário e pessoal. Todos os equipamentos e mobiliários serão fornecidos em forma de comodato.

**Pergunta 1)** No item 2.1.4.2 do Anexo I, consta que a resposta ao munícipe poderá ser feita também via carta.

A) Quem será responsável pela logística da correspondência até os correios?

**Resposta: A CONTRATADA**

B) Quem será responsável pela compra de envelopes e selos?

**Resposta: A CONTRATANTE**

C) Quem arcará com o custo de envio da correspondência?

**Resposta: A CONTRATANTE**

**Pergunta 2)** No item 3.1 do Anexo I, que trata da integração da central de relacionamento à estrutura da prefeitura, questionamos:

A) Pedimos mais informações sobre:

i. "Para que essas mudanças ocorram de forma suave, minimizando o impacto na estrutura existente, será imprescindível que haja uma conscientização da equipe envolvida neste projeto"

ii. "Para que este retorno seja feito de forma rápida e eficiente, serão necessários que sejam definidos procedimentos junto aos departamentos responsáveis, de envio destas informações em tempo hábil e compatível com a natureza e as aspirações da comunidade."

**Resposta: A Central de Relacionamento será integrada a estrutura da Prefeitura e seus servidores, responsáveis pelo tratamento das demandas recebidas e alinhadas as ações ativas. A CONTRATADA deve disponibilizar integração, humana e em softwares, para o tratamento dessas informações.**

B) Isto porque entendemos que cabe à contratada conscientizar à equipe interna sobre os impactos da central de relacionamento na estrutura da prefeitura. Se não for este entendimento, explicar como se derá a integração, se antes, durante ou após a fase de implantação.

**Resposta: A CONTRATADA deve realizar a integração.**



**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ**  
**SECRETARIA DE FINANÇAS**  
**COORDENADORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA**

---

**Pergunta 3)** Ainda no item 3.1 do Anexo I, na parte que fala "Em algumas situações, os órgãos não terão condições de atender a todas as solicitações dos cidadãos. Seja porque estejam fora do alcance ou atribuições da Prefeitura Municipal, ou pelo fato de exigirem estudos e/ou avaliações mais abrangentes, ou ainda que dependam da tramitação de projetos de lei."

A) Neste caso, em até quantos dias será dado retorno ao munícipe, no intuito de evitar que este entre em contato com a central indefinidamente?

**Resposta: O tempo de retorno será definido de acordo com o tipo de demanda, Secretaria e departamento durante o período de implantação e integração.**

**Pergunta 4)** Quanto ao item 3.2 do Anexo I, que trata do lançamento e implantação da central de relacionamento, pedimos esclarecimentos quanto a parte que diz "amplamente através de outras mídias aumentando expressivamente sua atuação."

**Resposta: A CONTRATANTE irá disponibilizar canais de comunicação para divulgar as atividades da Central de Relacionamento. A própria Central também o fará com suas ferramentas.**

**Pergunta 5)** Quanto ao item 3.4 do Anexo I, em até quantos dias/horas será dado retorno ao cidadão?

**Resposta: Respondida na dúvida 3.**

**Pergunta 6)** No item 3.5 do Anexo I, que trata da estrutura do contrato ativo, acreditamos que há um equívoco quanto ao horário das ligações aos sábados, que deve ser das 09h às 16h (de acordo com o PRORABORE) ou das 09h às 15h, horário de trabalho dos operadores e supervisores, e não das 09h às 12h.

**Resposta: O PROBARE institui cargas máximas de operação, não mínimas. Considerar horário descrito na tabela do item 5.6.2 do anexo I.**

**Pergunta 7)** No item 3.6 do Anexo I:

A) O que são pesquisas científicas?

**Resposta: Pesquisas científicas de opinião pública conforme descrito no Anexo I.**

B) As mensagens gravadas pelo Prefeito, Secretário ou Autoridade Competente serão enviados à contratada pela contratante em até quantos dias antes da solicitação da veiculação?

**Resposta: 24 horas (um dia).**

**Pergunta 8)** No item 5.1 do Anexo I, que trata da infraestrutura a ser disponibilizada pela contratante:

A) Verificar se há espaço para sala de descompressão

**Resposta: Informações devem ser colhidas na visita técnica estrutural.**



**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ**  
**SECRETARIA DE FINANÇAS**  
**COORDENADORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA**

---

B) Verificar se há espaço para copa.

**Resposta: Informações devem ser colhidas na visita técnica estrutural.**

C) verificar se há espaço para sala de feedback.

**Resposta: Informações devem ser colhidas na visita técnica estrutural.**

D) Verificar se há sanitários suficientes para 8 PAs (16 operadores)

**Resposta: Informações devem ser colhidas na visita técnica estrutural.**

E) Verificar se há espaço para instalação de rack para servidores e switch.

**Resposta: Informações devem ser colhidas na visita técnica estrutural.**

F) verificar se há gerador de energia suficiente para abastecer microcomputadores, servidores, ar-condicionado e luminárias.

**Resposta: Informações devem ser colhidas na visita técnica estrutural.**

**Pergunta 9)** No item 5.1.2, que trata do link E1, a contratante irá custear tarifação telefônica, inclusive para celular?

**Resposta: Informações devem ser colhidas na visita técnica estrutural.**

**Pergunta 10)** No item 5.2.14 do anexo I, diz que "a modalidade de contratação da equipe fica a critério da CONTRATADA."

A) Pedimos esclarecimentos se pode ser utilizada outra modalidade que não a CLT.

**Resposta: A critério da contratada, de seu formato habitual, respeitando legislação vigente e convenções.**

**Pergunta 11)** Sobre o item 5.4.8 do anexo I, questionamos a necessidade de 01 equipamento ATA 8 canais voz (FXS).

**Resposta: Substituições técnicas deverão ser informadas na visita técnica.**

**Pergunta 12)** sobre o item 5.6.2 do Anexo I, que trata do horário da equipe operacional:

A) Os supervisores podem trabalhar em escala de 7h20 por dia de segunda à sábado com 1h de intervalo para repouso/almoço?

**Resposta: Não, manter horários do anexo I.**

B) Os operadores devem obrigatoriamente trabalhar no máximo 6h20 por dia, de segunda a sábado, tendo 20 minutos de pausa para repouso/lance e outras duas pausas laborais de 10 minutos (após os primeiros 60 (sessenta) minutos de trabalho).

**Resposta: Anexo I contempla horário informado.**

C) vale a pena lembrar que, de acordo com a NR 17, devem ser garantidas pausas no trabalho imediatamente após a operação onde haja ocorrido ameaças, abuso verbal, agressões ou que tenha sido especialmente desgastante, que permitam ao operador



**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ  
SECRETARIA DE FINANÇAS  
COORDENADORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA**

---

recuperar-se e socializar conflitos e dificuldades com colegas, supervisores ou profissionais de saúde ocupacionais especialmente capacitados para acolhimento.

**Resposta: Anexo I contempla norma.**

**Pergunta 13)** Em até quantos dias após ser declarada vencedora deverá ser feita a comprovação de que atende aos pré-requisitos do Projeto básico com apresentação e demonstração de software oficial e funcional?

**Resposta: 72 horas.**

**Pergunta 14)** Haverá necessidade de acesso à rede da Prefeitura? Se sim, para qual finalidade?

**Resposta: Sim, para levantamentos de dados e troca de informações diversas.**

**Sem mais,**

**AMAURI SÉRGIO VIEIRA DA SILVA  
Pregoeiro da *Secretaria de Finanças***