



Senhora Pregoeira,

Em resposta ao pedido de esclarecimento, referente ao processo 31/019.805/2022, edital 004/2023 da Empresa ITS Customer Service, esclarecemos:

Pergunta 1 – O item 2.2.2.1. cita quais os horários que as supervisoras e as atendentes presenciais selecionadas a critério da contratante irão desempenhar. Dessa forma questionamos. As atendentes “presenciais” serão designadas pela contratante dentre os funcionários qualificados pela contratada?

Resposta 1 - Conforme o item 3.2.22.3. do Termo de Referência anexo ao edital, o processo de seleção dos profissionais é inteiramente responsabilidade da CONTRATADA. Esta deve avaliar e selecionar os profissionais que correspondam aos perfis e atribuições dos cargos, além de compatibilizar com a disponibilidade de horários necessária. Adicionalmente, a Instrução Normativa 05/17, em seu parágrafo 5º, proíbe explicitamente a administração ou seus servidores de interferir na gestão da contratada, incluindo o ato de direcionar contratações, conforme descrito no inciso III.

Informamos ainda que o subitem 2.2.2.1 será matéria de adendo.

Pergunta 2 - Questionamos se a contratada poderá dimensionar a carga horaria e escala dos tele atendentes visto que por lei os mesmos só podem executar seis horas de trabalho e o edital exige oito horas de atendimento ininterruptos.

Resposta 2 – Conforme destacado anteriormente, cabe exclusivamente à contratada a responsabilidade de avaliar e selecionar os profissionais, além de definir os cargos e compatibilizar os horários de trabalho. Para atender à exigência de oito horas ininterruptas de atendimento, como previsto no edital, a contratada deverá organizar as escalas de modo que se respeite a legislação trabalhista, o que pode incluir a implementação de turnos sobrepostos ou escalas que permitam a continuidade do serviço sem exceder a jornada de seis horas por teleatendente, conforme estipulado por lei. É fundamental que todas as alocações de horário estejam em conformidade com as normas legais para evitar infrações trabalhistas.



Pergunta 3 - Qual horário de atendimento a contrata deverá levar em conta para dimensionar sua equipe, sendo as informações de horários do edital divergente entre itens.

Resposta 3 - Conforme previsto no subitem 3.2.27.1 do anexo I "A" do Termo de Referência, o horário de atendimento Humanizado (Atendimento do Contact Center) e Atendimento do Fale Conosco (E-mail) será diariamente, das 7:00h às 18:00h, durante os dias úteis, assim considerados de segunda a sexta-feira, exceto sábados, domingos e feriados.

Pergunta 4 - As oito horas de atendimento ininterruptas citadas no termo editalício são integrantes de uma escala de trabalho compreendida em mais tempo de execução diária, ou são apenas essas oito horas de atendimento ininterrupto por dia?

Resposta 4 – O horário estipulado para atendimento ao DETRAN MS é de segunda a sexta-feira, das 07h00 às 18h00, totalizando 11 horas de atendimento humanizado diariamente. Dentro deste período, as oito horas ininterruptas de serviço mencionadas no edital devem ocorrer. Isso significa que, embora o atendimento total diário se estenda por 11 horas, existe um núcleo central de oito horas consecutivas que constitui o período ininterrupto de serviço cada dia. A definição específica das horas em que ocorrerão essas oito horas ininterruptas cabe à contratada, dentro do limite máximo de 11 horas diárias estabelecido pelo edital.

Pergunta 5 - De qual forma seria dimensionada a equipe para cumprir as oito horas de atendimento ininterruptos?

Resposta 5 – Fica a critério da contratada a organização da escala de trabalho.

Pergunta 6 - A contratada deverá fornecer desde infraestrutura, tecnologia, equipamentos e funcionários para a perfeita execução do objeto. Nosso entendimento está correto?

Resposta 6 – Conforme estabelecido no item 3 – Definição dos métodos para execução do objeto - do anexo I "A" do Termo de Referência e seus subitens, a contratada deverá fornecer infraestrutura, tecnologia, equipamentos e funcionários para a perfeita execução do objeto.



Pergunta 7 - O item 3.2.4.1. indica que os custos com ligações ativas e receptivas serão de responsabilidade do DETRAN/MS. Nosso entendimento está correto?

Resposta 7 – Conforme determina subitem 3.2.4.1 do anexo I “A” do Termo de Referência, os custos com ligações ativas e receptivas serão de responsabilidade do DETRAN/MS.

Pergunta 8 - A uma atual prestadora? Se sim, qual?

Resposta 8 – Sim. Há uma prestadora, cujo contrato está disponível no Portal da Transparência.

Pergunta 9 - Os serviços prestados serão receptivos e ativos. Nosso entendimento está correto?

Resposta 9 – Sim, conforme determina subitem 1.1 do edital, o objeto da presente licitação, compreende os serviços de tele atendimentos (Receptivo e Ativo) e Multimeios (aplicativo whatsapp e chat) ao público em geral do DETRAN/MS, conforme disposto no Anexo I “A” – Termo de Referência.

Pergunta 10 - No item 3.2.7.1.4. fala que “chamadas específicas” serão encaminhadas para os ramais internos do DETRAN, esse caso ocorreria em situações que solucionar a questão do cliente esteja além das capacidades e conhecimentos que o tele atendente do Contact center possui?

Resposta 10 – Correto. O atendimento em 2º nível fica a cargo dos servidores do órgão. Após esgotar-se o atendimento do contact center - nível 1.

Pergunta 11 - Conforme o disposto no item no item 3.2.7.1.4 esse encaminhamento ocorreria em quais situações, seria nos atendimentos que a contratada não conseguiu realizar?

Resposta 11 – Conforme resposta anterior, serão atendimentos em 2º nível. As definições pormenorizadas serão alinhadas ao início da execução do contrato.

Pergunta 12 – O item 3.2.16.5. informa que a contratada deverá atuar conforme horários do plano de ocupação das posições de atendimento



definido pelo DETRAN/MS. Questionamos quais seriam esses horários dispostos no plano de ocupação.

Resposta 12 – O plano de ocupação será definido juntamente com a contratada após assinatura do contrato.

Pergunta 13 - A remuneração dos atendentes será proporcional a carga horária desempenhada pelo mesmo?

Resposta 13 – A remuneração será definida pela contratada, respeitando as legislações vigentes para a função.

Pergunta 14 - Tendo em vista o exigido de oito horas ininterruptas de atendimento, entendemos que a contratada poderá dimensionar a quantidade de funcionários por período e sua carga horaria, exceto das supervisoras e atendentes presencias que já possuem seus períodos definidos. Nosso entendimento está correto?

Resposta 14 – Sim, o entendimento está correto. Conforme o edital, especificamente no subitem 3.2.17.2, é estabelecido que o período de atendimento deve ser de turnos de 8 horas ininterruptas, com exceção dos horários previstos em lei para pausas. Além disso, está indicado que, para supervisoras e atendentes selecionadas para funções de atendimento presencial, os turnos podem ser divididos em 4 horas matutinas e 4 horas vespertinas, respeitando os horários de almoço e outros períodos previstos na legislação.

Portanto, fora estas exceções para supervisoras e atendentes presenciais, a contratada pode dimensionar a quantidade de funcionários por período e sua carga horária para cumprir as 8 horas ininterruptas de serviço exigidas.

Pergunta 15 - Os operadores realizarão o serviço de telemarketing ativo, citado no item 3.2.18.1.?

Resposta 15 – Sim, de acordo com a necessidade da contratante, dentre outras atribuições, previstas no subitem 3.2.18 do anexo I “A” do Termo de Referência.

Pergunta 16 - Há um intervalo de tempo ideal no qual deverão ser aplicadas as reciclagens?



Resposta 16 – Conforme determina subitem 3.2.23.4, é de responsabilidade da CONTRATADA, elaborar programa de treinamento inicial e de reciclagens, que contemplem o desenvolvimento do conhecimento técnico operacional e comportamental necessário para a prestação de serviços no Contact Center com o fornecimento de informações pela CONTRATANTE.

As reciclagens para o desenvolvimento técnico, operacional e comportamental devem seguir as melhores práticas estabelecidas para o setor de atuação. Idealmente, essas reciclagens devem ser realizadas anualmente para assegurar que todas as competências técnicas e comportamentais estejam atualizadas conforme os padrões mais recentes do mercado.

Quanto às atualizações específicas relacionadas aos serviços prestados para a contratante, as reciclagens devem ocorrer sempre que houver mudanças significativas nos procedimentos ou inovações tecnológicas adotadas pela contratante. Isso garante que todos os profissionais estejam plenamente informados e preparados para executar suas funções de acordo com as novas diretrizes e tecnologias implementadas.

Pergunta 17 - Questionamos qual informação deverá ser seguida, a de que serão seguidas oito horas ininterruptas de atendimento, ou onze (11) conforme a carga horaria de 07h00 às 18h00, ou ainda das 08:00 às 20:00 como informado no quadro do item 3.7.1.1.11.?

Resposta 17 – O horário estipulado para atendimento ao DETRAN MS é de segunda a sexta-feira, das 07h00 às 18h00, totalizando 11 horas de atendimento humanizado diariamente. Dentro deste período, as oito horas ininterruptas de serviço mencionadas no edital devem ocorrer. Isso significa que, embora o atendimento total diário se estenda por 11 horas, existe um núcleo central de oito horas consecutivas que constitui o período ininterrupto de serviço cada dia. A definição específica das horas em que ocorrerão essas oito horas ininterruptas cabe à contratada, dentro do limite máximo de 11 horas diárias estabelecido pelo edital.

Quanto ao item 3.7.1.1.11, informamos que será realizado adendo para correção.

Pergunta 18 – Tendo em vista o item 3.7.1.1.12. que apresenta um quadro sobre as penalidades e descreve que o atendimento de 93% das ligações deve ser atendido em até 60 segundos, solicitamos que o índice referido seja revisto, levando em consideração que o usual do mesmo está em torno de geralmente 80% das ligações em até 60 segundos.

Resposta 18 – O tempo médio de espera aceito pela Contratante para que haja o atendimento humano da Contratada é de 60 (sessenta) segundos após a



opção de atendimento da URA, como meta padrão de atender 93% das ligações em até 60 segundos (93/60).

Apesar do questionamento tratar como usual 80% em 60 segundos, a equipe técnica responsável identificou, durante os estudos técnicos preliminares através de pesquisa em pregões eletrônicos em serviços públicos e sobre a mesma ótica, que o tempo médio de espera (TME) varia entre 20 segundos a 60 segundos de espera máxima e o índice de perda máxima aceita nos períodos de maior movimento (PMM) entre 1% e 3%. Como pode ser observado nos documentos anexos.

Sendo o exposto, acreditamos ser razoável e indiscutível o TME de 93% em 60 segundos e até fora do padrão adotado nas instituições públicas consultadas de 7% de perda máxima (durante o PMM).

O termo de referência em tela aumentou a quantidade de atendentes com referência ao contrato anterior, visando necessariamente melhorar o atendimento e reduzir o tempo de espera do usuário dos serviços do DETRAN. O usual não é o esperado de um usuário do serviço público visto que em sua maioria busca os serviços quando seus prazos espiraram ou próximos de vencer. Reclamações registradas na ouvidoria referente ao atendimento do callcenter são em sua maioria referente ao tempo de espera.

Pergunta 19 – Entendemos que não há a necessidade de a contratada fornecer uniformes, visto que o mesmo não foi citado no edital e anexos. Nosso entendimento está correto?

Resposta 19 – Consideramos uniforme como insumo da contratada, desta forma a decisão sobre o uso ou não do mesmo deverá refletir na formação de preços e orçamento, o item uniforme é citado no modulo 5 do MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS ANEXO I “G”.

Pergunta 20 - Qual o quantitativo total de horas nos quais os serviços serão executados?

Resposta 20 – Conforme determina o subitem 3.2.27.1. do anexo I “A” do Termo de Referência, o serviço eletrônico (URA) funcionará 24 horas por dia, todos os dias do mês, incluindo fins de semana e feriados.

O serviço humanizado (Contact Center) funcionará das 7:00 às 18:00 em dias úteis, considerados de segunda a sexta-feira, excluindo fins de semana e feriados.



Pergunta 21 - Fica facultado a contratado qual CCT utilizar, desde que seja referente ao estado do Mato Grosso do Sul?

Resposta 21 – Sim. A vinculação da proposta à acordo coletivo de entidade específica, conforme a relatora Leila Arlanch, no TJ/DF, AP/RN nº 20160110001583, de 14/09/2016 diz:

"não cabe à Administração impor a vinculação das propostas de preços aos termos das convenções coletivas firmadas por entidades sindicais específicas, pois, isso restringiria à autonomia empresarial e frustraria o objetivo maior do processo licitatório, que é selecionar a proposta mais vantajosa para o Poder Público".

Contudo, o item 3.2.2 do Termo de Referência diz que, Todos os serviços contratados devem ser realizados exclusivamente nas dependências da CONTRATADA. Para a execução do objeto, a CONTRATADA deverá possuir instalações no município de Campo Grande – MS (podendo ser a sede ou filial), com toda a infraestrutura necessária a plena realização dos serviços ora contratados. Desta forma, sendo a execução em Campo Grande recomenda-se que o acordo trabalhista ou convenção coletiva formalizado deverá ser vinculado a algum sindicato deste MS.

Campo Grande – MS, 15 de abril de 2024.

Robson Roberto Duarte Alencar

Diretor de Tecnologia da Informação, Comunicação e Inovação
DETRAN-MS


EM BRANCO

Re: SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS - JUSTIFICATIVA - PREGÃO ELETRÔNICO N. 0004/2022 - DETRAN.

De : Pregao02 SAD <pregao02@sad.ms.gov.br>

qui., 02 de mai. de 2024 14:03

Assunto : Re: SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS - JUSTIFICATIVA - PREGÃO ELETRÔNICO N. 0004/2022 - DETRAN.

 2 anexos

Para : licitacoes@itscs.com.br

Prezados boa tarde,

Segue em anexo resposta ao pedido de esclarecimento da empresa ITS CUSTOMER SERVICE.

Atenciosamente,
Equipe de Pregão 02

De: "Licitacao" <licitacao@sad.ms.gov.br>

Para: "Pregao02 SAD" <pregao02@sad.ms.gov.br>

Cc: "COFEX" <cofex@sad.ms.gov.br>

Enviadas: Sexta-feira, 12 de abril de 2024 7:25:01

Assunto: Fwd: SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS - JUSTIFICATIVA - PREGÃO ELETRÔNICO N. 0004/2022 - DETRAN.

De: "licitacoes" <licitacoes@itscs.com.br>

Para: "licitacao" <licitacao@sad.ms.gov.br>

Enviadas: Quinta-feira, 11 de abril de 2024 17:14:13

Assunto: SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS - JUSTIFICATIVA - PREGÃO ELETRÔNICO N. 0004/2022 - DETRAN.

Boa tarde, prezados!

PREGÃO ELETRÔNICO N. 0004/2022 – DETRAN
Processo Administrativo nº 31/019.805/2022

Esta empresa tem ciência de que os esclarecimentos devem ser apresentados pelo portal de compras siga MS.

Ocorre que ao tentar realizar o procedimento indicado pelo edital, chegamos num empasse, pois a aba de esclarecimentos e impugnações encontra-se não habilitada. Em ligação com a Ana do setor de licitações, pelo número (67) 3318-1444, fui indicado a ligar para o suporte, pelo número (67) 3303-2730. O suporte me informou que a impossibilidade de apresentar esclarecimentos e também apresentar proposta seria devido esta empresa estar com o cadastro vencido, e me indicou o contato para o setor de cadastros, número (67) 3318-1323, o qual contatamos a Maria, e após externado o ocorrido, mencionou não ser possível, pois seguindo a nova lei, mesmo estando vencido deveria ser possível a apresentação tanto de esclarecimentos quanto de proposta.

Encaminhamos então nossos esclarecimentos neste e-mail, visto a impossibilidade citada acima, nos reservando o direito de encaminhar no dia de amanhã (12/04) mais esclarecimentos que surgirem, visto entendermos ser o 3º dia útil antes do dia do certame e não ser estipulado data final.

Atenciosamente,

LICITAÇÕES

✉ licitacoes@itscs.com.br

📱 [@itscs.com.br](https://www.itscs.com.br)

📍 R. Mansur Elias, 50 - Centro - Santo Amaro da Imperatriz - SC

ITSCS.COM.BR ☎ **+55 48 3245-2400**



Resposta ao pedido de esclarecimento ITS Customer.pdf

4 MB