



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro
Presidência

RESPOSTA AOS QUESTIONAMENTOS DO PE 08/2021 R1

1) Será admitido atestado de capacidade técnica de gestão de mão de obra?

Analisando o ponto, relembramos a jurisprudência do TCU que vem se firmando no sentido de que, nas contratações de serviços de terceirização (serviços contínuos prestados mediante dedicação exclusiva da mão de obra), os atestados de capacidade técnica devem, em regra, comprovar a habilidade da licitante na gestão de mão de obra, a exemplo dos Acórdãos 1.443/2014-TCU-Plenário e 744/2015-TCU-2ª Câmara”. Nesse sentido, transcreveu alerta expedido quando da prolação desse último acórdão no seguinte sentido: “1.7.1. nos certames para contratar serviços terceirizados, em regra, os atestados de capacidade técnica devem comprovar a habilidade da licitante em gestão de mão de obra, e não a aptidão relativa à atividade a ser contratada, como ocorrido no pregão eletrônico (...); 1.7.2. nos casos excepcionais que fujam a essa regra, devem ser apresentadas as justificativas fundamentadas para a exigência, ainda na fase interna da licitação, nos termos do art. 16, inciso I, da IN 02/08 STLI”.

Resposta: Não. Lembramos que o objeto do presente edital é a prestação de serviços específico de Call Center e não gestão de mão de obra. O edital deixa isso expresso fundamentando a decisão de atestados específicos uma vez que discrimina o objeto no item 2.1 não como gestão de mão de obra de teleatendimento, mas de prestação de serviço de contatos multicanais (telefone, e-mail, chat, fale conosco, atendimento virtual, redes sociais, whatsapp).

Ressaltamos que a licitante vencedora não apenas fornecerá mão de obra, mas também precisa de conhecimentos específico do mercado de Call Center e fornecer uma solução completa, incluindo apoio ao atendimento virtual, planejamento, dimensionamento do Call Center e de suas posições de atendimento, monitoria de qualidade, disponibilizando ainda solução Ominachanel, além de mobiliário para as posições de atendimento, pessoal e treinamento.

Dessa forma, não há como aceitar atestados de capacidade técnica de gestão de mão de obra. Ademais, sugerimos a leitura do item 12.5.2 do edital que exige em função da especificidade do objeto – teleatendimento especializado, monitoria desse atendimento e dimensionamento de call center – que o LICITANTE apresente obrigatoriamente expresso no objeto social da empresa a atividade de Call Center ou Teleatendimento e não gestão de mão de obra.

Os documentos de qualificação técnica deverão ser exigidos à luz no disposto no art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, limitando-se àqueles indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações contratuais, o que deverá ser avaliado, discricionariamente pelo gestor.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro
Presidência

Esclarecemos ainda o exposto no item 12.5.1 do edital:

“12.5.1 Para fins de comprovação de qualificação técnica deverá ser apresentada a comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação:

1. A comprovação de aptidão referida no item anterior será feita mediante apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, na forma do artigo 30, II c/c §1º, da Lei Federal nº 8.666/93.
2. O(s) atestado(s) deve(m) conter: o nome, endereço e o telefone de contato do(s) atestador (es), ou qualquer outro meio com o qual o Órgão possa valer-se para manter contato com a(s) pessoa(s) declarante(s), e a razão social e dados de identificação da instituição emitente como CNPJ, endereço e telefone.
3. O(s) atestado(s) deve(m) comprovar a aptidão para fornecimento de um **quantitativo de pelo menos 50% (cinquenta por cento) do total máximo de itens ou do serviço a serem arrematados;**
4. Para fins de comprovação da experiência exigida no inciso anterior, será aceito o somatório de atestados de períodos concomitantes para obtenção do quantitativo mínimo de atendimento e operadores;
5. Nos termos da Instrução Normativa do Ministério do Planejamento 05/2017, somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão ou se decorrido, pelo menos, um ano de início de sua execução, exceto se firmado em prazo inferior;” (grifo nosso)

Portanto, finalizando a questão esclarecemos que, objetivamente, conforme na sessão 8 do Termo de Referência, o(s) atestado(s) deve(m) comprovar no mínimo:

- 19 (dezenove) operadores, 1 (um) monitor, 2 (dois) supervisores e 25 (vinte e cinco) licenças de Solução Ominachanel (serviço multicanal de atendimento), ou;

- A prestação de pelo menos 2 (dois) dos 4 (quatro) serviços elencados no Termo de Referência e conforme a descrição apresentada na sessão 8 (oito), sendo eles:

- I – Atendimento;
- II – Administração de Call Center;
- III – Infraestrutura;
- IV – Solução Ominachanel.

Não serão aceitos atestados de gestão de mão de obra estranhos ao objeto.



Govorno do Estado do Rio de Janeiro
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro
Presidência

2) No edital temos que a disputa será através de “menor preço global”, contudo, no detalhamento constante do SIGA, temos uma divisão ilustrativa que se utiliza do termo “lotes”, seria lote único ou os lotes serão desmembrados na disputa de lances?

Ord.	Descrição	Quantidade	Exclusivo ME/EPP
Lote 1			
1	OUTROS SERVIÇOS INFRAESTRUTURA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO, DESCRICAO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE GESTÃO INTEGRADA, TIPO SERVIÇO: IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E GESTÃO DE SOLUÇÃO INTEGRADA MULTICANAL, ORIGEM: PESSOA JURÍDICA - ID:149104 - Código do Item:0216.003.0024	50	N
2	SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO, TIPO SERVIÇO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO ESPECIALIZADO EM PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO PARA O PÚBLICO COM FORNECIMENTO DE INFRAESTRUTURA ADEQUADA PARA O ATENDIMENTO, ORIGEM: PESSOA JURÍDICA, FORMA FORNECIMENTO: N/A - ID:166796 - Código do Item:0310.002.0002	1	N
3	SERVIÇO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO/CALL CENTER, DESCRICAO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO RELACIONADO A ATIVIDADE DE OPERADOR DE ATENDIMENTO RECEPTIVO / TELEMARKETING - ID:166845 - Código do Item:0310.001.0009	38	N
4	SERVIÇO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO/CALL CENTER, DESCRICAO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO RELACIONADO A ATIVIDADE DE MONITORES DE ATENDIMENTO RECEPTIVO / TELEMARKETING - ID:166846 - Código do Item:0310.001.0010	2	N
5	SERVIÇO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO/CALL CENTER, DESCRICAO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO RELACIONADO A ATIVIDADE DE SUPERVISORES DE ATENDIMENTO RECEPTIVO / TELEMARKETING - ID:166847 - Código do Item:0310.001.0011	3	N

Resposta: Em Lote único, de acordo com o item 5.1 do Termo de Referência.

3) É correto o entendimento que a Carga Horária Diária dos funcionários, inclusive operadores é de 10:00:00 dia? Ou a CH é de 06:20 distribuídas dentro do Horário de Funcionamento da operação?

Resposta: Não. O horário de atendimento do Call Center é das 08:00 às 18:00, portanto, 10 horas por dia. Caberá ao licitante fazer o devido dimensionamento da central em turnos.

4) Quais as Volumetrias e TMA's previstos e utilizados para gerar quadro informado? É possível enviar histórico?

Resposta: Esclarecemos que a informação da volumetria não altera a proposta de preços, uma vez que já está definido o quadro mínimo e máximo de pessoal. Por se tratar de informação confidencial, não poderemos divulgar tal quadro.

5) Para o quadro total informado, foi levado em consideração ABS, TO, Demais Pausas além da NR17?

Resposta: Sim. Todos os itens foram considerados.

6) Possui obrigatoriedade de Treinamento/Reciclagem/Feedback mês? Quantas horas, ou %?

Resposta: Sim. Serão exigidos o mínimo de 10 (dez) horas mensais para Feedbacks individuais e 3 (três) horas mensais de treinamento em grupo. Caso seja necessário, poderá ser realizado treinamentos ou feedback para alinhamento do grupo. Esse número poderá variar para mais uma vez que há indicadores de qualidade específicos que a licitante deverá garantir.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro
Presidência

7) Quantos dias de Treinamento Inicial?

Resposta: Pelo menos 5 (cinco) dias úteis.

8) A forma de medição para o faturamento mês, será a avaliação de entrega do quadro solicitado dentro do mês?

Resposta: SIM.

9) Existe necessidade de funcionário de Planejamento para tratar demandas de relatórios, ou o Preposto/Supervisor é visto como quadro suficiente para atender esta demanda?

Resposta: Sugerimos a leitura do edital, em especial o item 8.9 que destaca esta competência à supervisão.