



**PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

Empresa – IVOX CONTACT CENTER LTDA  
Representante – Sra. Kelly Regina Volz Duarte

**1) Referente ao Lote 1:** No Edital Licitatório, Anexo I, item 4.1.1, letra b, e item 4.1.2, letra a, informa que a estrutura de atendimento deve ser composta de 5 Posições de Atendimento, de segunda a sexta, das 08 às 18hs, ININTERRUPTAMENTE, ou seja, entende-se por ininterrupto o que não pode parar, logo, que deverá haver pessoal disponível para atendimento em 100% do tempo determinado (08 às 18 hs), sem pausas.

Porém, no item 4.1.2, letra f, item IV, consta que “A CONTRATADA deverá definir a escala de pessoal conforme as demandas de atendimento, de forma que atenda ao nível mínimo de serviço e demais indicadores exigidos, conforme indicadores apresentados;” e ainda, no item VI, que “Caberá a CONTRATADA dimensionar infraestrutura física, tecnológica e de pessoal para garantir o volume de atendimentos definido anteriormente...”

Ou seja, existe divergência de orientação no Edital, quanto ao volume de pessoal.

No item 4.1.1, letra b, e item 4.1.2, letra a, exige 5 Posições de Atendimento Ininterruptas, e o item 4.1.2, letra f, item IV e item VI, diz que caberá a Contratada dimensionar o volume de pessoas no atendimento.

Neste sentido questionamos:

- a) Poderá ser alocado volume de pessoas inferior, ao necessário para garantir 5 Posições em funcionamento ININTERRUPTAMENTE das 08:00 às 18:00?
- b) As 5 Posições de Atendimento são obrigatórias?
- c) As Posições de Atendimento devem ser ininterruptas?

**Resposta:** Não procede a informação de que haja divergência nas especificações indicadas pela solicitante, na medida em que para execução do objeto referente ao Lote1 são exigidos obrigatoriamente 05 (cinco) postos de atendimento, os quais deverão ser ininterruptos, de 8h às 18h, conforme disposto no item ‘b’, 4.1.1, visando atender à volumetria estimada e o nível de satisfação dos atendimentos dos serviços estipulados no Termo de Referência.

Desta forma, o que é atribuído a empresa vencedora no item 4.1.2, VI, tal como no item 4.1.7, ‘a’, I é dimensionar a infraestrutura e quantitativo de pessoal necessários para atender a essas especificações, que deverá ser exclusiva para atendimento ao IPAJM, não podendo ser compartilhadas com serviços de outros clientes da CONTRATADA, conforme item IV, ‘e’, 4.1.5. Devendo a empresa informar mensalmente, antes de sua aplicação, a escala de pessoal que será alocado para atender as demandas do IPAJM, para ciência do número de pessoal alocado ao serviço, visando principalmente



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



o controle Institucional de acessos aos sistemas informáticos de Previdência Social e consulta de processos administrativos do Governo Estadual (permissões de acesso, criação de logins etc.); além de comprovar os respectivos tributos trabalhistas e sociais dos funcionários alocados no atendimento.

A título de esclarecimento, visando melhor elucidar a solicitação em análise, consta no item 4.1.4, 'b', a definição de Posição de Atendimento (PA), sendo todos os serviços de teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo e atendimento multimeios, composto de profissional qualificado para a execução dos serviços, bem como da disponibilização de tecnologia necessária à execução dos serviços contratados, equipamentos, mobiliário, infraestrutura física e lógica, material de consumo, material de escritório, limpeza e administração, salários, encargos e benefícios estabelecidos na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e nos Acordos Coletivos de Trabalhos (ACT).

**2) Referente ao Lote 1:** Considerando que o Edital não prevê na fase da Habilitação visita técnica, de que forma o IPAJM avaliará, se a infraestrutura atende as normas trabalhistas NR17 Anexo 2, bem como demais requisitos listados no Edital Licitatório, itens 4.1.5 e 4.1.6?

**Resposta:** Não é exigida visita técnica para o Lote 1, considerando que a estrutura da empresa poderá ser montada durante a fase de mobilização contratual (quando da assinatura do Contrato). Os requisitos de infraestrutura e normas trabalhistas serão averiguadas durante a fase de mobilização e execução das atividades do Contrato, por meio dos servidores designados pela Administração do IPAJM para esse fim.

Ademais, o IPAJM poderá realizar auditorias periódicas quanto às instalações da CONTRATADA, a fim de verificar a adequação aos requerimentos desse Termo de Referência.

**3) Referente ao Lote 1:** No item 4.1.5 letra e, item IV, consta que "Os Operadores e as "PA's" deverão ser exclusivos para atendimento ao IPAJM, não podendo ser compartilhadas com serviços de outros beneficiários da CONTRATADA"

E quanto ao Supervisor e Monitor da Atendimento, conforme item 4.1.7, também devem ser exclusivos?

**Resposta:** Conforme previsão expressa no Termo de Referência, a exigência de exclusividade para atendimento ao IPAJM se dá apenas com relação aos operadores e postos de atendimento, não havendo a mesma exigência para Supervisor e Monitor de Atendimento.

**4) Referente ao Atestado de Capacidade Técnica Operacional, será aceito somatório de Atestados?**

**Resposta:** Entendemos que será permitido o somatório de atestados para fins de comprovação da capacidade técnica operacional da licitante, observada a necessidade da execução dos serviços serem concomitantes no caso da aferição dos quantitativos exigidos.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS**  
**SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**IPAJM**



**5) Referente ao Lote 2:** Para Central de Atendimento Presencial, é obrigatório a apresentação de algum CNAE específico, como por exemplo, locação de mão de obra?

**Resposta:** Não há exigência no Edital acerca da apresentação de CNAE específico, porém deverá ser observada a correlação do objeto licitado com o Contrato Social da empresa vencedora, conforme exigência constante no Anexo III do instrumento convocatório.

Vale destacar que a análise da capacidade da empresa também será com base nas atividades estabelecidas ao longo do Termo de Referência e dos atestados de capacidade técnica exigidos no referido documento.

**6) Referente a prestação de garantia equivalente a 1% (um por cento) do valor estimado para a contratação, considerado o período de doze meses, para os licitantes que apresentarem resultado menor do que 1,00 (um) em qualquer dos índices econômicos, será aceita garantia em depósito caução? Quais seriam os dados bancários do IPAJM para tal depósito?**

**Resposta:** Sim poderá ser aceita garantia em depósito caução, conforme previsto em Lei. Com relação aos dados bancários, estes serão informados na ocasião da habilitação para a empresa vencedora.

Vitória/ES, 13 de Junho de 2022.

Rafael Pina de Souza Freire  
Pregoeiro do IPAJM