



ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA
COMISSÃO SETORIAL DE LICITAÇÃO

COMUNICADO

Assunto: Resposta ao Pedido de Esclarecimento ao Edital

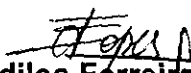
PROCESSO N.º 03476/2017 – SSP.

REF. PREGÃO PRESENCIAL N.º 19/2017 – SSP.

OBJETO: Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de teleatendimento para o Disque Denúncia da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Maranhão

A Secretaria de Estado da Segurança Pública - SSP, através da sua Pregoeira, leva ao conhecimento da empresa **INTELECTO CONTACT CENTER LTDA** a resposta do Pedido de Esclarecimento ao Edital dada pelo Unidade Gestora de Atividades Meio/UGAM, em anexo.

São Luís, 17 de agosto de 2017.


Valdilea Ferreira Lopes
Pregoeira da CSL/SSP

INTELECTO

SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA - SSP
Pregoeiro(a) responsável pela condução do certame

Âmbito: Edital Pregão Presencial 19/2017 – SSP-MA

Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de teleatendimento para atendimento de Denúncia da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Maranhão.

INTELECTO CONTACT CENTER LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF nº 10.198.516/0001-46, estabelecida na Rua Marechal Deodoro, 857, sala 1604, Centro, Curitiba, PR, CEP 80060-010, por meio de seu representante legal, Sr. **ISMAEL PEREIRA DOS SANTOS**, vem, por meio deste, formular o seguinte pedido de esclarecimento nos termos do Edital Presencial 19/2017 – SSP-MA:

Qual é o nome da empresa responsável atualmente pelo serviço de teleatendimento?

Pedimos esclarecimentos quanto ao item 6.1 do Anexo I quanto à capacitação considerando que "o público a ser atendido é diferenciado, o que exige tratamento capacitado e diferenciado para este prestador de serviço."

- a. Quem será responsável pela capacitação inicial, de acordo com as premissas da SSP/MA?
- b. Ainda sobre treinamento, a capacitação inicial e de reciclagem periódica será feita nas instalações da CIOPS ou na infraestrutura da CONTRATADA?
- c. Qual é o tempo necessário para a capacitação inicial, considerando a pergunta referente ao item 6.1 do Anexo I?
- d. O período de treinamento terá início após o prazo de 30 dias necessários à implantação conforme item 8.2 do Anexo I, no qual diz: "Contratada deverá iniciar a prestação dos serviços, com todas as características estabelecidas neste Termo de Referência e seus Anexos, em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato."?

Considerando que os serviços serão prestados na infraestrutura da CONTRATANTE, questionamos se está de acordo com a NR 17, ANEXO II, que estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento/telemarketing nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente.

Questionamos quanto à responsabilidade pelas despesas relativas às telecomunicações (chamadas receptivas/ativas) e link de Internet.

Quanto ao item 10.3 do Anexo I, questionamos se a responsabilização é da CONTRATADA se dará somente após a denúncia da lide.

Ismael Pereira dos Santos
RG 7.628.604-2/PR

Quanto a exigência do item 10.9 do Anexo I, a apresentação da documentação 10 dias antes do início das atividades contratuais está em desacordo com o item 8.2 do Anexo I, no qual confere o prazo de 30 dias para início da prestação dos serviços.

Edimos esclarecimentos quanto ao item 10.20 do Anexo I, quanto a avaliação psicológica. Considerando a miríade de avaliações disponíveis para aplicação em processos seletivos, quais a SSP/MA considera adequados ao serviço de teleatendimento, uma vez que alguns testes têm custo, o que pode impactar no valor da proposta comercial.

Quanto ao item 10.22 do Anexo I, informamos que o pagamento do vale transporte em espécie não pode ser admitido, eis que qualquer pagamento em espécie feito ao empregado passa a integrar o salário para todos os fins e o vale transporte é um benefício, não tendo caráter salarial. Desta forma, se o empregado não utiliza transporte coletivo, tampouco o transporte fornecido pela empresa, este não deve fazer jus ao benefício.

Quanto ao item 10.26, quais outros materiais, além dos headset's, deverão ser fornecidos aos empregados?

No item 14.5 do Anexo I, diz que o pagamento será feito no prazo de 30 dias após o ateste da nota fiscal.

- a. Considerando que a nota fiscal deverá ser entregue até o 5º dia útil do mês subsequente à prestação do serviço, questionamos quantos dias são necessários para que seja dado o ateste no documento, caso não haja ressalvas?
- b. Ainda, nos casos de pagamento de serviços continuados a IN SLTI 2/2008, art. 36, §3º diz que "o prazo para pagamento da Nota Fiscal/Fatura, devidamente atestada pela Administração, não deverá ser superior a 5 (cinco) dias úteis, contados da data de sua apresentação, na inexistência de outra regra contratual." Desta forma, o prazo para pagamento deveria ser de 5 (cinco) dias úteis após o ateste e não 30 dias, conforme dispõe o item 14.5.

As microempresas e empresas de pequeno porte impedidas de optar pelo Simples Nacional, ante as vedações previstas na Lei Complementar Federal nº 123/2006, não poderão aplicar os benefícios decorrentes desse regime tributário diferenciado em sua

Atenciosamente,

Ismael Pereira dos Santos
RG 7.828.604-2/PR

Ismael Pereira dos Santos

Representante Legal

Intellecto Contact Center Ltda



ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA
UNIDADE GESTORA DE ATIVIDADES MEIO

DESPACHO

Considerando o pedido de esclarecimento da empresa INTELECTO CONTACT CENTER LTDA, seguem abaixo as respostas:

- Com relação ao questionamento com relação a qual empresa faz os serviços atualmente:
 - Não compõe o edital o nome da empresa que presta o referido serviço atualmente, e assim, informamos que todos os nossos contratos são públicos e podem ser identificados através do Diário Oficial e do Portal da Transparência do Estado do Maranhão, e nada impede que a empresa vencedora da licitação tenha acesso a todo os contratos e empresas através da SSP/MA;
- Com relação ao item 6.1 do Termo de Referência:
 - A capacitação inicial é realizada pela empresa, entretanto o conteúdo deste treinamento é supervisionado pela SSP/MA, que acompanhará toda a implantação, conforme item 6.4.
 - A capacitação será realizada nas instalações do CIOPS, por possuir todo o aparato necessário ao aprendizado do prestador de serviço, não impedindo que as normas internas da empresa sejam repassadas nas instalações da contratada;
 - O tempo necessário para capacitação costuma ser de no máximo de uma semana, podendo se estender no caso de funcionários com mais dificuldade de aprendizado, tudo a critério da empresa em conjunto com a Contratante;
 - Os 30 (trinta) dias são para implantação total do contrato, devendo o treinamento ser iniciado antes, de forma a atender o referido item;
- Questiona sobre o atendimento a NR 17:
 - As nossas instalações atendem a NR 17;
- Questiona quanto a responsabilidade quanto as despesas relativas as telecomunicações e link de internet



ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA
UNIDADE GESTORA DE ATIVIDADES MEIO

- Esclarecemos que não compõe os serviços deste edital os serviços de fornecimento e manutenção do link de internet, pois todos são fornecidos pela SSP/MA através de outros contratos;
- Com relação ao questionamento de responsabilização informada no item 10.3:
 - Esclarecemos que a responsabilização se dará conforme determina legislação, não sendo definido pela Contratante em que momento ocorrerá;
- Quanto ao questionamento de divergência entre o item 10.9 do Termo de Referência, e o item 8.2:
 - Esclarecemos que o item 10.9 diz respeito a correção de possíveis falhas do serviço no curso do contrato, enquanto o item 8.2, tece esclarecimentos quando ao prazo de início das atividades contratuais, estabelecendo prazo para apresentação à Contratada de uma data de início, não existindo qualquer relação entre os itens questionados.
- Com relação ao questionamento do item 10.20:
 - A avaliação psicológica informada neste item, é a mesma utilizada para os exames admissionais de habituais de qualquer avaliação admissional e periódica, somente incluímos a avaliação fonoaudiológica e audiométrica em virtude do tipo da atividade, para garantir a qualidade dos serviços e da saúde do trabalhador, não cabendo a contratante definir a periodicidade;
- Com relação ao questionamento quando ao auxílio transporte no item 10.22:
 - O auxílio transporte não tem caráter salarial mesmo com o seu pagamento em espécie, principalmente após a Lei Complementar nº 150/2015, que instituiu esta possibilidade ao empregado doméstico, fazendo com que o Tribunal Superior do Trabalho sedimentasse entendimento no sentido de que seja possível a medida, permanecendo o caráter de auxílio nos termos das alíneas "a" e "b" do artigo 2º da lei 7.418/1985.
- Quanto ao item 10.26 do Termo de referência:



ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA
UNIDADE GESTORA DE ATIVIDADES MEIO

- Pela contratante somente será exigido os headset's, e caso a empresa identifique no curso do contrato algo que seja necessário ao melhor desenvolvimento do trabalho dos seus funcionários;
- Com relação ao item 14.5 do Termo de Referência, seguem os esclarecimentos:
 - Caso não exista qualquer ressalva, o ateste é realizado assim que concluir a checagem de todos os documentos que compõe o processo, que pode durar de um a cinco dias úteis;
 - Conforme o próprio art. 36, §3º da IN nº 02/2018, deverá ser atendido o prazo de cinco dias úteis do ateste da nota fiscal "na inexistência de outra regra contratual", e neste caso, como se observa, existe outra regra a ser adotada, em outras palavras, existe sim a possibilidade de outro prazo desde que determinado em contrato.
- O item 11 do pedido de esclarecimento está com sua redação ilegível o que nos impede de responder a contento.

Retorne-se a CSL para conhecimento e providências.

São Luís, 17 de agosto de 2017.

 **Marcia Tereza Mendes Castro**
Gestora de Atividades Meio/SSP
Matricula nº 309898


Livia Gomes Brito Santos
Assessora Especial III - UGAM
Mat. 2625853 - SSP/MA