

PREGÃO ELETRÔNICO 058/2024
Processo Administrativo nº 10638/2024

ESCLARECIMENTO SOBRE O TERMO DE REFERÊNCIA Nº 01

1) O sistema de leituras será fornecido pela DESO?

Resposta: Atualmente o sistema utilizado é fornecido pela Deso e com base no edital, a proponente deverá prever o uso de tecnologia própria em seu escopo de proposta.

2) Vejamos o que diz o item 7.2.1.2: “7.2.1.2. Ao decorrer do contrato, a DESO poderá exigir o uso de tecnologia própria desde que não haja elevação no custo do contrato;” A contratante usa a terminologia “PODERÁ”, causando assim uma incerteza e diante deste fato, como a contratada fara a projeção desse custo em seu balizamento sem a certeza que o sistema será usado?

Resposta: Ver a resposta do item 1.

3) Quanto ao item 2.6.1, será exigido algum sindicato especifico? Se sim, qual será? Quais as funções a serem consideradas?

Resposta: Ver item tem 7.3.1.

As funções foram discriminadas no Item 7.4 que são: Gerente geral, coordenador geral, supervisores, monitores, leituristas, agentes administrativos e analista de sistema. As funções devem ter CBO, Classificacao Brasileira de Ocupacoes correspondente às atividades descritas em edital não sendo portanto responsabilidade da Contratante designar sindicatos de classes. Esse deverá ser procurado pelo contratado com base nas funções classificadas.

4) Qual a periodicidade que deverá ser inserido o custo do sistema, 12 ou 24 meses?

Resposta: Não cabe resposta por parte da Contratante a esse questionamento.

5) No edital em comento, fora colocado na planilha orçamentaria a atividade de “Apoio Comercial/Pesquisa operacional”, não havendo mais nenhuma especificação, sendo assim a duvida para precificar é como será feita a disponibilização dos serviços de Apoio Comercial /Pesquisa operacional?

Resposta: A especificação está descrita no Plano de Trabalho e na descrição da remuneração conforme item 10.2.4

6) Toda a demanda de serviços de pesquisa operacional constante no termo de referência será disponibilizada? Pois em consulta ao portal da transparência da DESO, não conseguimos detectar o pagamento para a atual contratada no que se refere essa demanda.

Resposta: A quantidade é uma estimativa, conforme item 10.4 e seguirá cronograma conforme item 7.2.1.3

7) Caso o serviço de Apoio Comercial/Pesquisa operacional, não seja disponibilizado a DESO se responsabilizará pelo pagamento do mesmo. Sabendo que os custos fixos fazem parte desta atividade?

Resposta: O proponente deve considerar em sua proposta de preço a sua matriz de risco do negócio, levantando e analisando toda a descrição deste Edital.

8) O sistema para execução do serviço de pesquisa operacional será fornecido pela DESO ou pela contratada?

Resposta: Ver resposta do item 1.

9) O item 7.3.1 prevê a mobilização da equipe 30 dias antes do início da execução dos serviços, sob o argumento por se tratar de serviços contínuos; como será possível a contratação da dita equipe, tendo em vista que os mesmos colaboradores estarão registrados e prestando serviços ainda para a atual contratada?

Resposta: Não há exigência neste Edital de se contratar a mesma equipe para a execução do serviço.

10) Conforme consta o item 7.3.1, tal despesa está contemplada no balizamento da DESO o custo de mobilização da equipe com 30 dias de antecedência?

Resposta: A contratada deverá arcar com os custos de implantação. Ver item 7.3.1 e 7.4.21.2.1, sendo mobilizar diferente de contratar.

11) Item 7.3.5 Referente ao cadastro de reserva de no mínimo 20% da equipe. Como será avaliado e ajustado entre Deso e contratada o cadastro de reserva?

Resposta: Será avaliado conforme quantitativo de 20% da proposta aprovada no certame e ajustado se houver alteração do quantitativo funcional durante a execução do contrato.

12) O quadro de 20% de reserva deverá ser um banco de cadastro ou deverá estar registrado no quadro de funcionários da contratada?

Resposta: Conforme Item 7.3.5.

13) O item 7.3.15, versa sobre a proposta de preços, sendo balizado sobre um determinado numero de

funcionários, assim a proposta sendo aceita, esse quadro poderá ser alterado durante a vigência do contrato caso não seja necessário todos os funcionários?

Resposta: Conforme item 11.4.1.1.

14) Em caso de baixa de serviços, consequentemente redução no faturamento da empresa, como a DESO fará para suprir os custos desse quadro de funcionários, caso seja aceito a redução?

Resposta: Conforme item 11.4.1.1.

15) E se caso não seja entregue todos os serviços contemplados pela Deso, a contratada poderá adequar seus custos conforme a disponibilização dos serviços?

Resposta: Conforme item 11.4.1.1.

16) No item 7.6.6.1, sobre a DESO inferir na produtividade média dos leituristas, tal interferência será avaliado juntamente com a carga horária exercida pelo colaborador?

Resposta: Ficará sobre responsabilidade da Contratada a gestão de carga horária dos seus funcionários, cabendo à DESO apenas a fiscalização do cumprimento das leis trabalhistas e ainda, a qualidade na prestação dos serviços.

17) No item 7.8.2, a Deso coloca a seguinte situação: A Contratada deverá fornecer e manter em condições adequadas de uso os veículos de transporte fornecidos para fiscalização e gerenciamento da DESO em todas as fases de execução dos serviços, disponibilizando cota financeira equivalente a 5 (cinco) abastecimentos completos por mês para cada veículo cedido para uso da DESO, sendo assim, solicitamos o seguinte esclarecimento; De quem será a responsabilidade civil e criminal em caso de infrações de trânsito, acidentes e mau uso do veículo?

Resposta: Ver Item 7.8.2.2.

18) O condutor será identificado? As infrações serão pagas pelo condutor como prevê a lei?

Resposta: Em caso de infração, a Contratada estabelecerá o procedimento para identificação do Real Infrator, perante ao DETRAN, devendo a Contratante devolver todos os documentos protocolares.

19) O acompanhamento do rastreador dos veículos, bem como sua utilização, será de responsabilidade da DESO ou da contratada?

Resposta: Ficará a critério da Contratada, sabendo-se que a Contratante dispõe de norma interna regulamentadora para utilização de veículos.

20) Como será contemplado os custos destes veículos na planilha orçamentaria, uma vez não constar este item na referida planilha?

Resposta: O custo deve ser diluído em sua composição de preço, assim como os demais itens estruturais exigidos neste edital.

21) . O item 8.4.1, versa sobre a responsabilidade da CONTRATADA na execução de limpezas das caixas de proteção de HIDRÔMETROS para coleta da leitura no hidrômetro, bem como, a comunicação imediata a DESO quando da sua impossibilidade, zelando pelos equipamentos ali instalados.

Eis então o primeiro questionamento:

Haverá remuneração específica para limpeza das caixas de medição e instalação de lacres, uma vez que não consta esta atividade na planilha orçamentária e não é função do leiturista?

Resposta: Ver objeto do contrato e plano de trabalho. O item 8.4 contem a descrição de todas as atividades relacionadas ao item 4 da planilha orçamentária.

22) Qual a quantidade e periodicidade desse serviço e como será feita a disponibilização do mesmo uma vez não constar na planilha orçamentaria e tão pouco no objeto?

Resposta: Este serviço será realizado conforme necessidade da Contratante, conforme item 10.2.4., respeitando a planilha orçamentária.

23) O que vem a ser a expressão zelo pelos equipamentos ali instalados, uma vez que tal responsabilidade não pode ser atribuída ao leiturista?

Resposta: A atividade deve ser executada garantindo que não haja danos aos equipamentos ali instalados, leia se hidrômetros e caixas de proteção.

24) Quais são as ferramentas e EPIs a serem utilizadas nas limpezas de Caixas de medição soterradas?

Resposta: Os EPI's devem ser descritos pelo Técnico de Segurança do Trabalho, exigido no edital, conforme item 7.3.4.3. Sobre as ferramentas, sugere-se equipamentos tipo pá de jardinagem, entre outros.

25) No item 10.4, consta o quantitativo de serviços a ser contratado, contudo estes números são bastante superiores ao encontrado no portal de transparência da DESO, pagos ao contrato atual ou edital anterior: No item 01, consta a Apuração/Coleta de dados informatizada e Emissão simultânea, sendo que a quantidade executada atualmente é de 644724, e a que esta a licitar é de 722150, gerando assim uma diferença de 77.426 mil serviços para mais o que correspondem aproximadamente R\$ 54.198,20 (cinquenta e quatro mil Cento e Noventa e Oito Reais e Vinte centavos) mês. No item 02, consta a Emissão simultânea de documentos/notificações ocorrendo a mesma situação no que concerne a quantidade executada atualmente sendo de 638873, e a quantidade a ser licitada é de 722150, gerando uma diferença de 83.277 mil

serviços para mais o que correspondem aproximadamente R\$ 35.809,11 (trinta e cinco mil Oitocentos e Nove Reais e Onze Centavos) mês.

No item 03 atualmente embora tenha sido licitado, não encontramos nenhum pagamento ao fornecedor atual, sendo assim podemos considerar uma perda mensal de R\$ 15.000,00 (Quinze Mil Reais) No item 04 atualmente embora tenha sido licitado, não encontramos nenhum pagamento ao fornecedor atual, sendo assim podemos considerar uma perda mensal de R\$ 45.450,00 (Quarenta e Cinco Mil, Quatrocentos e Cinquenta Reais) Conforme informado no item 10.4 existe um déficit de R\$ 150.457,31 (Cento e Cinquenta, Quatrocentos e Cinquenta e Sete Reais e Trinta e Um centavos) sendo este uma média mensal, sendo assim a DESO irá suprir essa diferença de qual forma a empresa vencedora deste certame?. Tendo em vista que os custos são elaborados sobre o serviço ofertado e não o serviço entregue, gerando assim um enorme prejuízo, onde os serviços prestados ficaram com um preço infinitamente menor por conta da situação relatada acima.

Resposta: O item 10.4 trata-se de ESTIMATIVA com base nos quantitativos realizados atualmente com aumento de 1% (com base nas ações atuais). Nos demais anos o aumento de 10% a.a no número de ligações ativas, considerando as metas definidas pela Diretoria Comercial Financeira.

O item 10.1 esclarece que o serviço é remunerado com base em sua execução, conforme quantitativo publicado no Portal da Transparência citado. A diferença aferida dar-se-á por vários motivos, dentre esses, a performance do atual contratado e conforme dados do referido Portal, não há discrepância entre as quantidades estimadas para o Edital comparadas com as quantidades do contrato atual. Sendo assim, a estimativa de quantidade atual prevista neste Edital deverá suprir a necessidade da organização, não levando a inexecução do contrato firmado.

O item 03 será remunerado conforme item 10.2.3;

O item 04 será remunerado conforme item 10.2.4;

Conforme citado, não há remuneração para os itens 03 e 04 no contrato atual considerando a performance do atual fornecedor, não estabelecendo em comum acordo quaisquer motivos de inexecução, bem como, não havendo alteração do seu preço, não havendo ainda quaisquer motivos de relação com esse Edital.

26) No que concerne impressão de faturas ou documentos, a DESO irá remunerar por item de impressão ou por unidade consumidora, pois sabemos que em determinada unidade chega a ser impresso até 05 documentos, portanto gostaríamos de sanar essa dúvida, será pago 4 (quatro) impressões ou será contabilizado 01 impressão apenas para o pagamento, tendo em vista o aumento dos custos da impressão?

Resposta: Será contabilizado como 1 serviço de impressão por matrícula. Ver item 10.2.2

27) No item 11.3, cita que a DESO poderá considerar erros de meses anteriores para cálculo dos indicadores de eficiência, nos itens subsequentes sugere-se que a porcentagem será calculada sob o total de serviços executados.

Neste caso de identificação de erros em mais de um mês, esse total de serviços será a somatória dos serviços executados nos meses em que houve os erros? Ou será o total de serviços apenas do mês em que a falha foi identificada?

Em caso afirmativo da segunda opção, a demora da DESO em identificar uma falha não pode vir a prejudicar a contratada? Para avaliação da falha, será levada em consideração as informações que o analista teve na época do fato?

Resposta: Ver item 11.4.3.1

A identificação da falha/erro pode ocorrer em período referente a régua de cobrança, reclamação do cliente, ou ainda, fiscalização em falhas atuais decorrentes de reincidência de erros, sendo perfeitamente justificado pelo modelo de negócio inerente ao saneamento básico.

28) . No item 11.4.3.4, é apresentado a seguir os itens de avaliação por grupo e seus respectivos pesos, bem como seus métodos de controle e apresentação:

Relacionado as falhas do grupo 3 COMUNICAÇÕES, RECLAMAÇÕES E OMISSÕES com limite de 10 falhas por mês em um contrato de mais de 600 mil serviços, a frase “bem como, quaisquer más condutas ou falhas de processo.”, foi colocada pela DESO, assim, essa frase abre precedentes para que a gestora do contrato escolha onde será contabilizado as falhas, como por exemplo de faturamento, sendo que já possui a falha específica no grupo 1, assim sendo, como será feita a avaliação da falha para definir ao qual grupo a mesma compõe? Mesmo tipo de falha em grupos diferentes, com limites de falhas diferentes?

Resposta: Ver descrição do item c) GRUPO 3 – COMUNICAÇÕES, RECLAMAÇÕES E OMISSÕES, bem como seu detalhamento na tabela.

Esse item visa avaliar as falhas operacionais cometidas de forma intencional, ou ainda, não intencional que venha a trazer perda financeira ou de imagem para a Companhia. Cabendo ainda monitoramento e gestão por parte da contratada sobre execução dos serviços, evitando assim prejuízos provenientes de sanções e penalidades.

29) Conforme item 10.4, o mesmo faz referencia na estimativa de serviços a serem executados, conforme metas estabelecidas:

Assim no item 3 da planilha, menciona os serviços “Emissão não simultânea de documentos/notificações”, sendo assim Pergunto: Como funcionará a entrega não simultânea de documentos?

Resposta: Ver plano de trabalho (item 8.6.3).

30) Qual a quantidade de funcionários necessários para entrega dos serviços?

Resposta: Atualmente não possuímos uma demanda desse serviço em quantidade significativa, que demande aumento do quadro de pessoal, sendo utilizada a própria equipe de leitura para tal serviço.

31) Nos itens 12.1.1.1 diz que no segundo mês de ocorrência de não cumprimento do cronograma de faturamento por atrasos na entrega dos serviços (de quaisquer grupos) ensejará a aplicação de multa de 10 % (dez por cento) do valor do faturamento mensal da Contratada relativo ao grupo em atraso, calculados por dia.

Já no item 12.1.1.2, há duas penalizações sobre atraso de cronograma, que sinaliza a aplicação de multa de 10% do valor do faturamento mensal da contratada relativo ao

grupo de atraso e no item 12.1.1.3 sinaliza a multa de 5% por grupo em atraso, assim sendo: Qual será o método usado que a companhia fará a avaliação definindo qual multa será aplicada? Todos atrasos, independente do motivo, serão motivo de aplicação das sanções? Somente para ficar bastante claro o questionamento acima, segue o trecho bastante obscuro sobre a aplicação de multas na contratada, podendo ensejar aplicações de sanções em entendimentos subjetivos por parte da DESO, o que acarretará prejuízos com a diminuição da fatura e lucros para a companhia

Resposta: Quando se diz: “no segundo mês de ocorrência de não cumprimento do cronograma”, estamos tratando de uma reincidência de falha grave. Já o item 12.1.1.3 trata de uma falha não recorrente, divergente da atividade citada no item 12.3.1.1. O item 12.3.1.1 trata sobre cumprimento de cronograma já estabelecido, exemplo: itens 8.1 e 8.3; O item 12.3.1.2 trata sobre o cumprimento de IMPLANTAÇÕES e desenvolvimento de novas atividades; O item 12.3.1.3 trata sobre o cumprimento de prazo de ROTINAS já descritas em todo o Edital, não cabendo maiores detalhamentos.

32) A quantidade necessária de mão de obra a ser disponibilizada, será definida pelo maior grupo ou pela média mensal dos serviços de apuração?

Resposta: A definição ficará a cargo da contratada, obedecendo ao item 7.4.18 e seus subitens, bem como a distribuição de pessoal constante na proposta em Anexo II.

33) A mesma equipe que executa as apurações de consumo poderá executar os serviços de pesquisa operacional e entrega de documentos não simultâneos?

Resposta: A definição ficará a cargo da contratada, obedecendo ao item 7.4.18 e seus subitens, bem como a distribuição de pessoal constante na proposta em Anexo II.

34) . Qual a quantidade atual de Veículos tipo passeio usados nos serviços prestados?

Resposta: A definição ficará a cargo da contratada, obedecendo ao item 7.8 e seus subitens, bem como a distribuição de veículos constante na proposta em Anexo IV.

35) Além da utilização de diversas motocicletas, diversos veículos de passeio, quantas vans são utilizadas atualmente para fazer as leituras de localidades?

Resposta: A definição ficará a cargo da contratada, obedecendo ao item 7.8 e seus subitens, bem como a distribuição de veículos constante na proposta em Anexo IV

36) Qual a quantidade atual de escritórios?

Resposta: Ver item 7.1

37) Será exigido que todos os escritórios façam a instalação de ar condicionado (Climatizados)?

Resposta: Ver item 7.1. Não há obrigatoriedade de ambiente climatizado, mas quando se fala em “ambiente de trabalho saudável, proporcionando conforto as pessoas que

ali circulam”, esse quesito será avaliado no momento da homologação dos escritórios locais e periodicamente em fiscalizações.

38) No item “Apoio Comercial/Pesquisa operacional” está previsto uma média de 60.000 (Sessenta Mil) serviços por mês, no final de 12 meses teremos 720.000 (Setecentos e vinte Mil) serviços atendimentos, que correspondem a todos os clientes da DESO, assim Pergunto: Esta pesquisa é relativa a todos os clientes da DESO?

No segundo ano voltaremos a realizar novamente esta atividade nos mesmos clientes?

Resposta: Esta pesquisa PODERÁ ser relativa a todos os clientes da DESO, conforme necessidade da Contratante, conforme item 10.2.4. E PODERÁ ser realizada em um segundo mês na mesma matrícula, abrangendo um dado diferente, conforme necessidade da DESO, respeitando a planilha orçamentária.

39) Conforme o item 7.6.6 do termo de referência a responsabilidade de adequação das rotas é da contratada, após ser apresentado o projeto de ajustes das rotas, qual o tempo que a DESO levará para concluir as mudanças em seu sistema interno?

Resposta: Atualmente já é possível, dentro do sistema fornecido ao contratado para roteirização, realizar as alterações que forem necessárias. Essas alterações são realizadas pelo próprio contratado.

40) . Sabendo que existem vários grupos de faturamento com 40 mil leituras, isso significa que para estes grupos teremos que ter 89 leiturista?.

Resposta: Desconhecemos grupos de faturamento com este quantitativo citado. Ver Ligações por Região e Ciclo de Leitura (não está no anexo)

DIANE SANTOS PINHEIRO
Pregoeira