

## MENSAGEM

Assunto: Esclarecimento

Referência: Pregão Eletrônico nº 26/2019 (48500.001001/2019-85)

Data: 22/11/2019

Objeto: Prestação de Serviços de atendimento multicanal, destinados serviços atendimento multicanal, destinados à central de atendimento da Aneel, envolvendo planejamento, implantação, operação, gestão, administração, supervisão, monitoramento, estrutura física com equipamentos e sistemas de atendimento, recursos humanos, serviços de atendimento ativo e receptivo por telefone e por meio eletrônico, por 30 (trinta) meses.

### PREGÃO ELETRÔNICO Nº 26/2019

#### ESCLARECIMENTO Nº 05

Prezados Senhores,

1. Em atenção ao pedido de esclarecimento enviado por empresa que retirou o edital em referência, segue em anexo a resposta.
2. O presente esclarecimento passa a integrar o Pregão Eletrônico nº 26/2019, devendo seus termos ser obrigatoriamente considerados pelas proponentes que vierem a participar do certame.
3. A presente mensagem está disponível no sítio COMPRAS GOVERNAMENTAIS ([www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)) e também no sítio da ANEEL ([www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br)).

GIAMPIERO CARDOSO NARGI  
Pregoeiro

### Pergunta(s)

1) Referente às respostas ANEEL do conjunto de **ESCLARECIMENTO Nº 04**, publicadas em **13/11/2019**: Resposta enviada pela ANEEL da pergunta 1): ***“A base referencial é o salário praticado pelo mercado para o Engenheiro Eletricista. Sobre a planilha de custos e formação de preços para o perfil profissional do “Analista Técnico Especializado” e/ou outros documentos e evidências poderão ser solicitados apenas na fase de diligência, com o objetivo de se averiguar a exequibilidade da proposta oferecida.”***

**Perguntamos:** Diante da indefinição concreta acerca do parâmetro objetivo de referência para fins de estipulação da remuneração do profissional **“Analista Técnico Especializado”**, entendemos que o único parâmetro normativo suficiente para estipular o piso remuneratório do engenheiro eletricista é ***“o piso salarial da categoria de ENGENHEIRO, consoante ao estabelecido na CLÁUSULA TERCEIRA – Caput e parágrafos 1º e 2º, que estipulam o PISO SALARIAL para o profissional ENGENHEIRO, sendo R\$ 8.483,00 para a jornada de 08 (oito) horas e R\$ 5.988,00 para a jornada de 06 (seis) horas, tudo conforme Convenção Coletiva de Trabalho para o biênio 2019/2021, sob o número de registro no MTE : DF000544/2019 de 02/09/2019”***. Adicionalmente, é forçoso constatar que ao aplicar o piso salarial de R\$ 8.483,00 na planilha de custos e formação de preços para o referido perfil profissional (Analista Técnico Especializado) de acordo com a IN 05/2017, conforme item 8.6 e subitem 8.6.3.1.2, ambos do edital, verifica-se que o valor unitário da HST obtido para o Item 7 extrapolará o valor estimado pela ANEEL (R\$ 119,82) da planilha do item 3.1 do Termo de Referência. Diante do exposto, entendemos que será necessário que a ANEEL indique efetivamente que o piso remuneratório do profissional **Analista Técnico Especializado** será de R\$ 5.988,00, garantindo a exequibilidade e isonomia de parâmetros para fins de elaboração de propostas por todos os licitantes, comprovado através da apresentação obrigatória da planilha de custos e formação de preços para o referido perfil profissional de acordo com a IN 05/2017 de acordo com o item 8.6 e subitem 8.6.3.1.2. Nosso entendimento está correto? Caso contrário favor esclarecer.

2) Referente às respostas ANEEL do conjunto de **ESCLARECIMENTO Nº 04**, publicadas em **13/11/2019**: Em relação à resposta enviada pela ANEEL da pergunta 2): ***“A agora subcláusula 9.5.8.2 constitui um dos mecanismos de comprovação de legitimidade.”***, não houve clareza na resposta sobre a pergunta da licitante. Perguntamos: Em qual fase do edital a licitante deverá comprovar a legitimidade dos atestados de capacidade técnica, de forma obrigatória, conforme item 9.5.8.2 do edital?

3) Referente ao item 9.5.4 do edital, perguntamos: Nosso entendimento é que, os licitantes obrigatoriamente terão que apresentar, na documentação de habilitação sob pena de inabilitação, os seguintes documentos:

- indicação de Responsável Técnico graduado em Engenharia Eletrônica, Engenharia de Telecomunicações ou Engenharia Elétrica com ênfase em Telecomunicações, com vínculo de trabalho ou a firmar contrato;

- registro do Responsável Técnico no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA; e  
- Certidão de Acervo Técnico – CAT em nome do Responsável Técnico emitida pelo Conselho Regional de Engenharia e Agronomia - CREA, demonstrando que atuou como Responsável Técnico na implantação e operação de Central de Atendimento, e na prestação de serviços de desenvolvimento e customização de sistema de integração (CTI – Computer Telephony Integration) entre plataforma de comunicação de voz de Contact Center e sistemas corporativos. Entendemos ainda, que os licitantes deverão também apresentar, de forma obrigatória, na documentação de habilitação sob pena de inabilitação, a anuência expressa do engenheiro indicado como Responsável Técnico no documento de indicação através da sua assinatura com firma reconhecida. Está correto o nosso entendimento? Caso contrário favor esclarecer.

4) Em relação ao subitem 4.6. Sistema de Base de Dados do, entendemos que a disponibilização de servidor com SQL é para integração com o sistema ITSM da CONTRATANTE (SGO) caso ocorra uma falha de comunicação (queda de link). Nosso entendimento está correto?

5) Em relação ao item 3.3.5.8.2, Aplicativo Off-line, entendemos que a CONTRATADA utilizará uma base do sistema ITSM (SGO) da CONTRATANTE offline para posterior sincronização, caso ocorra uma falha de comunicação (queda de link). Nosso entendimento está correto?

6) Em relação ao item 4.4 do anexo C, entendemos que a mão de obra a ser utilizada nesta contratação não precisa ser exclusiva, podendo haver compartilhamento com outras operações da CONTRATADA. Nosso entendimento está correto?

7) Entendemos que a base de conhecimento dos atendimentos é de responsabilidade da ANEEL e pelo fato das informações já estarem no ambiente do cliente, os analistas do Contact Center terão acesso direto a esta solução para realizarem os atendimentos? Nosso entendimento está correto?

8) Entendemos que o sistema de bilhetagem para o controle de atendimento será a solução que hoje já é utilizada pela ANEEL, portanto os analistas do Contact Center terão o acesso a esta solução, para realizarem o registro do atendimento que foram realizados pela operação. Nosso entendimento está correto?

### Resposta(s)

- 1) Para consubstanciar a formulação das propostas comerciais no âmbito deste certame, bem como para avaliação da exequibilidade dos valores ofertados pelas licitantes habilitadas, a referência salarial do “Analista Técnico Especializado” é o piso da categoria do Engenheiro Eletricista, conforme perfil definido no Edital. Deve ficar a cargo das empresas licitantes a configuração, a definição da jornada e a gestão dos trabalhos realizados, incluindo a programação de turnos e a infraestrutura necessária à operação especificada no instrumento convocatório. Sobre as planilhas de composição de preços, caso haja indícios de inexecuibilidade, serão exigidas nas etapas de diligências. Adicionalmente, destaca-se que a dedicação do “Analista Técnico Especializado” não é exclusiva, mas as horas de serviço técnico realizadas serão rigorosamente fiscalizadas, ficando a cargo da futura contratada a infraestrutura necessária e a obediência à legislação trabalhista associada aos profissionais alocados no serviço em referência.
- 2) Durante a fase de habilitação, seja acompanhando de forma complementar os documentos exigidos ou por meio de diligência.
- 3) As exigências relacionadas ao responsável técnico constam das subcláusulas 9.5.4 e 14.3.3 do Edital. O eventual compromisso prévio entre o licitante e o profissional é de responsabilidade recíproca.
- 4) Não está correto o entendimento, o banco de dados previsto, de responsabilidade da contratada, servirá como contingência para os serviços computacionais necessários ao atendimento do Contact Center.
- 5) Não está correto o entendimento, o sistema off-line, de responsabilidade da contratada, deverá contar com sistema de sincronização à base principal do SGO – caso haja problemas de indisponibilidade deste serviço em horário de atendimento. Conforme o Edital, o Aplicativo Off-line é um “Sistema que permita que o atendente registre a solicitação de Ouvidoria Setorial na base de dados Microsoft SQL Server existente na CONTRATADA. Estes registros gerados serão migrados para base de dados da ANEEL fora do horário de expediente, utilizando o DTS (Data Transformation Service) ou SSIS (como referido no item 16), através do link de comunicação existente entre a ANEEL e a CONTRATADA”.
- 6) Está correto o entendimento, não obstante, as horas de serviço técnico realizadas serão rigorosamente fiscalizadas, ficando a cargo da futura contratada a infraestrutura necessária e a obediência à legislação trabalhista associada aos profissionais alocados nos serviços em referência. Além disso, cabe destacar que as Posições de Atendimentos, a serem utilizadas pelos teleatendentes, bem como o espaço físico destinado, devem ser de uso exclusivo para a ANEEL, não podendo ser compartilhadas com a prestação de serviços para outros clientes da contratada

- 7) Não está correto o entendimento. Conforme “Item 3.3.15. Base de Conhecimento” do Anexo C do Termo de Referência, o sistema da Base de Conhecimento informatizada é disponibilizado pela contratada, contendo um conjunto de informações disponibilizadas na posição de atendimento como suporte ao atendimento dos clientes, e utilizando-se de interface Web para gerenciamento das informações – registros de conhecimento – que geralmente são perguntas e respostas. O conteúdo para a base de conhecimento inicial será fornecido pela ANEEL, e a contratada deverá implementá-la, mantendo atualizado o seu conteúdo.
- 8) Não está correto o entendimento, o sistema de bilhetagem deverá ser disponibilizado pela contratada, conforme especificações do item 3.3.13. Sistema de Bilhetagem do Anexo C.