

**Resposta 01/02/2022 10:58:16**

15. Entendemos que o TRE/MA disponibilizará 2 (dois) postos de trabalho com todo o equipamento e material necessários ao desempenho do serviço e que a contratada deverá fornecer 2 (dois) operadores no período matutino e 2 (dois) no período vespertino, totalizando 4 (quatro) operadores. Está correto o nosso entendimento? Correto 16. A alínea "c" do item 4.5.1 do Termo de Referência prevê que "Finalizado o chamado, o operador do SATE comunicará ao usuário do DisqueEleitor, que o mesmo receberá no e-mail fornecido, um link que o direcionará à "Pesquisa de Satisfação" implementada na Ouvidoria Eleitoral do TRE/MA". O recebimento do e-mail com o link é um serviço automático do próprio Sistema de Atendimento do TRE/MA? A Pesquisa de Satisfação é de responsabilidade da contratante ou da contratada? O serviço de recebimento com o link é de responsabilidade da contratante. A pesquisa de satisfação também é de responsabilidade da contratante. 17. Entendemos que o Sistema de Atendimento Informatizado fornecido pelo TRE/MA contempla a totalidade de exigências para a prestação e que a contratada não precisará fornecer nenhum outro sistema para a realização dos serviços. Está correto o nosso entendimento? Correto 18. Entendemos que o custo de telefonia será da contratante. Está correto o nosso entendimento? Correto 19. A Norma Coletiva do Sindicato das Empresas de Asseio e Conservação do Estado do Maranhão, que foi considerada como parâmetro de formulação de preço de referência por essa Administração, é de utilização obrigatória? Conforme item 9.6.1 do Edital. A CCT do sindicato das empresas de Asseio e Conservação do Estado do Maranhão foi utilizada como parâmetro para formação do preço de referência. 20. A alínea "a" do item 10.8.4 prevê como critério de qualificação técnica "Declaração de que conhece plenamente o objeto desta licitação, independente de ter realizado a vistoria". Existe a possibilidade de realizar a vistoria ou de obter informações/dados/fotos do local? Sim. Caso queira, entrar em contato pelo e-mail ouvidoria@tre-ma.jus.br 21. O item 14.27 prevê como obrigação da contratada "Participar de reuniões de avaliação dos serviços, através de seu preposto, quando solicitadas pela Ouvidoria do TRE-MA". A reunião mencionada pode ser realizada de forma online? O preposto a ser indicado precisa estar localizado na região de São Luís/MA? As informações necessárias sobre PREPOSTO estão dispostas no item 14 do Termo de referência – Das obrigações da contratada 22. Solicitamos informar qual o cargo a ser considerado para a prestação dos serviços. Telefonista 23. Solicitamos disponibilizar média do TMA (Tempo médio de atendimento) dos últimos 12 meses. Aproximadamente 1 minuto e 50 segundos. O dimensionamento de pessoal exigido no edital atende perfeitamente as necessidades do órgão, sem que haja sobrecarga aos terceirizados, aí considerado o período eleitoral. Solicitamos esclarecimentos a respeito do valor do vale transporte em São Luís/MA. Foi utilizado o valor vigente de R\$3,70 na planilha de custos, que corresponde ao valor de uma passagem de ônibus coletivo em linha integrada (ônibus que circulam pelos terminais de integração). A respeito dos itens 16.1 e 16.2 que falam sobre o plano de contingência: 1- O que a contratada deverá providenciar caso seja informada sobre a contingência? A contratada deverá providenciar meio de transporte alternativo quando houver movimento grevista no transporte coletivo público ou outras situações atípicas que impeçam ou dificultem o regular deslocamento do terceirizado ao seu local de trabalho. 2- Haverá custos extras para a contratada? Não. Os custos já estão diluídos na formação da planilha de preços. 3- Qual o histórico de contingência do órgão? A exceção de greve dos trabalhadores em transporte coletivo público, não há histórico de contingências no órgão.