

Questionamento e Resposta 5

1. Gostaríamos de solicitar um posicionamento claro e objetivo do órgão quanto aos impactos da Lei nº 14.973/2024 nas regras de oneração da folha de pagamento. Especificamente, referimo-nos às alterações nas alíquotas do INSS e da CPRB, que afetam diretamente os custos do principal insumo do serviço contratado — a mão de obra —, ainda que a contratação não seja caracterizada como dedicação exclusiva. Conforme a referida legislação, os percentuais aplicáveis serão os seguintes:

- 2025: 5% de INSS e 3,6% de CPRB;
- 2026: 10% de INSS e 2,7% de CPRB;
- 2027: 15% de INSS e 1,8% de CPRB;
- 2028: 20% de INSS e 0% de CPRB.

Diante disso, surgem as seguintes dúvidas cruciais para a elaboração da proposta e para a manutenção da saúde financeira do contrato ao longo de sua execução:

Deverá ser apresentada uma planilha de custos e/ou proposta específica para cada cenário anual, refletindo as respectivas alíquotas de INSS e CPRB?

Resposta: Deverá ser apresentada a planilha do ano em curso, as posteriores devem ser pleiteadas ano a ano.

Em caso negativo, entendemos que devemos utilizar as alíquotas vigentes na data do pregão, sendo que a cada janeiro até 2028, os preços serão reajustados através de repactuação/reequilíbrio econômico-financeiro. Está correto nosso entendimento?

Resposta: SIM

2. Entendemos que pelo objeto tratar-se de serviço de informática e congêneres, a licitante deverá utilizar os códigos de serviço compreendidos entre 1.01 e 1.08 e recolhimento do ISS se dará pela alíquota vigente em seu local/domicílio, conforme dispõe o art. 3º da Lei Complementar nº 116/2003, **não sendo aplicável a regra de recolhimento no local da prestação dos serviços** para as atividades ora contratadas. Está correto nosso entendimento?

Resposta: ?

Conforme TR, item 1.1, tendo em vista a obrigatoriedade de existência de escritório local, e conforme lei Municipal, a alíquota aplicada será de acordo com o município de Salvador.

3. Entendemos que a exigência de vistoria técnica possui caráter facultativo, conforme reiteradas orientações do Tribunal de Contas da União sobre o tema. Está correto nosso entendimento?

Resposta: SIM.

4. Considerando o princípio da transparência previsto na Lei nº 12.527/2011 e na legislação de licitações, solicitamos esclarecimentos quanto à atual execução dos serviços objeto da presente licitação, nos seguintes termos:

- a. Hoje já existe a prestação dos serviços ou será uma nova contratação? **Já existe.** Em caso de continuidade, qual a atual prestadora dos serviços? **Infocred Assessoria e Gestão de Risco S/S Limitada.**
- b. Qual o número do contrato e processo? **PE 10/2023 e Contrato nº 18/2023.**
- c. Qual o valor atual do contrato? **R\$ 2.152.783,09 (dois milhões, cento e cinquenta e dois mil, setecentos e oitenta e três reais e nove centavos).**
- d. Qual a data término do atual contrato? **04/10/2026 será rescindido a partir da assinatura do novo contrato.**
- e. Qual a data estimada para início das atividades?

Resposta: A assinatura se dará conforme prazos estabelecidos na Lei 14.133/2021.

- f. Qual a quantidade de funcionários que executam os serviços atualmente?

Resposta: 43 colaboradores

- g. Qual o valor dos salários praticados atualmente?

Resposta: salário mínimo (R\$1.518,00)

Os funcionários recebem algum benefício além do exigido na Convenção da Categoria? Em caso positivo quais benefícios e respectivos valores?

Resposta: Vale Refeição + Vale Transporte

- h. Qual o sindicato utilizado pela atual prestadora dos serviços?

Resposta: O sindicato da categoria.

- i. No laudo de PPRA/PCMSO do atual contrato, existe constatação de insalubridade ou periculosidade? Se sim, para quais os cargos e quais e respectivos percentuais aplicados?

Resposta: Não.

5. Poderiam confirmar a **quantidade de postos de trabalho** prevista para o atendimento presencial e remoto, bem como a **carga horária diária e semanal** de cada perfil?

Resposta:

COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO

- **Quantidade: 01 coordenador**
- Carga Horária: 40h
- Escolaridade: superior completo
- Experiência:

SUPERVISÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

- **Quantidade: 02 Supervisores**

(sendo ambos exclusivos para a Ouvidoria Geral do Estado, que deverá ter pelo menos um Supervisor de Atendimento presente durante o horário de trabalho dos Operadores)

- Carga Horária: 30h
- Escolaridade: Curso superior completo ou cursando. Os Supervisores com Escolaridade Superior cursando não podem estar vinculados à CONTRATADA através de contrato de estágio.
- Experiência:

ATENDIMENTO DE TELEMARKETING

- **Quantidade: 36 atendentes.**
- Carga Horária: 30h
- Escolaridade: 2º grau completo ou Superior cursando. Os Operadores com Escolaridade Superior Cursando não podem estar vinculados à CONTRATADA através de contrato de estágio.
- Experiência e Habilidades:

ATENDIMENTO PRESENCIAL

- **Quantidade: 04 atendentes**
- Carga Horária: 30h

- Escolaridade: 2º grau completo ou Superior cursando. Os Operadores com Escolaridade Superior Cursando não podem estar vinculados à CONTRATADA através de contrato de estágio.
- Experiência e Habilidades:

6. Há previsão de **sobreaviso ou atendimento fora do horário comercial** (finais de semana e feriados)?

Resposta: Não há previsão, em caso extraordinário busca-se um alinhamento entre contratante e contratada.

7. Solicita-se informar, se disponível, a **quantidade média de chamados ou atendimentos por perfil** (teleatendimento, presencial, etc.), conforme histórico recente.

Resposta:

Total de Atendimento por mês em 2025

Janeiro - 17.929

Fevereiro - 13.812

Março - 12.104

Abril - 13.511

Maio - 11.334

Junho - 9.126

Julho - 12.552

Agosto - 11.278

Setembro - 11.053

8. Gentileza informar o **tempo médio atual de atendimento** no call center, e como esse tempo se distribui ao longo do dia (picos de atendimento, períodos de maior demanda) **disponibilizar dados histórico.**

Resposta:

NÚMERO DE ATENDIMENTOS MENSAL	2023	2024	2025
JANEIRO	15.166	14.712	17.929
FEVEREIRO	10.243	13.165	13.812
MARÇO	13.995	16.625	12.104

ABRIL	11.300	19.353	13.511
MAIO	14.169	17.293	11.334
JUNHO	11.538	14.711	9.126
JULHO	14.872	17.842	12.552
AGOSTO	16.149	17.689	11.278
SETEMBRO	17.328	15.905	11.053
OUTUBRO	14.191	16.998	10.259
NOVEMBRO	15.817	16.186	-
DEZEMBRO	12.395	13.262	-
TOTAL	167.163	193.741	122.958

9. Em relação aos **atendimentos presenciais**, disponibilizar os **dados histórico de volumetria de chamados**.

Atendimento Presencial

O tempo de atendimento é muito relativo, mas a média é de 90 minutos. A demora no atendimento depende muito do cidadão e/ou do próprio teor da manifestação. No período de janeiro a setembro de 2025 foram realizados 191 atendimentos presencialmente – média de 21 atendimentos/mês –.