

Questionamento e Resposta 9

Referente ao edital Nº 004/2025, para a Secretaria de Comunicação Social, venho por meio deste sanar dúvidas oriundas do edital mencionado, com o seguinte questionamento.

4. Uma vez que os cargos têm por lei a carga horária definida em 36 horas e 44 horas segunda a sábado, mas aqui nesta prestação eles perfazem 30 e 40 horas de segunda a sexta, entendemos que devido a carga horária menor o salário será proporcional a carga horária. Nosso entendimento está correto?

Resposta: Acredito que a pergunta busca saber se poderá remunerar o colaborador abaixo do salário mínimo, caso a pergunta seja pra atender essa dúvida, reiteramos que não será possível remunerar o colaborador abaixo do salário mínimo.

5. Entendemos que a empresa contratada não deverá fornecer CRM, uma vez que toda a estrutura física e lógica está sendo fornecida pela Contratante. Nosso entendimento está correto?

Resposta: SIM

6. É informado no item 5.5.4.18.1. que deverão ser mantidos no mínimo um quantitativo de 18 atendentes por turno. Uma vez que entendemos que serão necessárias mais de 25 pessoas por turno (mais de 50 no total) para realizar o atendimento baseado nos 42.000 atendimentos mensais, a contratante possuirá mobiliários e equipamentos equivalentes a essa necessidade?

Resposta: SIM

7. Para proposta mais assertiva, solicito informar qual a volumetria de ligações dos 12 últimos meses. Ou caso não puder, nos dê a informação que possuir.

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

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 presenciais – média de 21 atendimentos/mês –.