

ESCLARECIMENTO

1- O atendimento ao cliente será realizado nas dependências da SAEG,(Rua Xavantes, 1880 — Jardim Aeroporto — Guaratinguetá)? a. Se sim, qual a dimensão da sala reservada para o atendimento?

Os serviços de atendimento não serão prestados dentro da SAEG, a empresa deverá possuir uma estrutura própria para tal.

2 – Quais as estruturas disponíveis no local (ar condicionado, rampa de acessibilidade, refeitório, banheiros, boa luminosidade, local arejado, saídas de emergência, sinalização do fluxo de pessoas)?

Estrutura deverá ser disponível pela empresa vencedora, em qualquer localidade, desde que atenda as condições do termo de referência deste edital.

3 – Qual a convenção coletiva da categoria objeto desse edital, qual o CBO?

Deverá ser seguida a Convenção Coletiva de Trabalho firmada pela entidade sindical representativa do segmento de telemarketing, podendo seguir por exemplo a convenção do Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações no Estado de São Paulo - SINTETEL-SP. CBO para telemarketing nº 4223-15

4 –Qual salário base e benefícios deverá ser utilizado?

De acordo com convenção coletiva.

5 –O piso salarial deverá seguir a CCT vigente?

Sim, em conformidade com a CCT.

6 – Qual a tarifa de transporte público do município?

O valor do transporte na cidade é de R\$ 4,60.

7- Possui Infra para a montagem da operação, com PABX digital, servidor de dados, possui VPN, possui redundância de energia, tem sistema de



gerenciamento de ligações, possui Firewall?

Local e Infraestrutura será de responsabilidade da empresa vencedora.

8 –Qual será o horário de atendimento da Central de Relacionamento?

Deverão ser 12 horas de atendimento, podendo ser iniciado as 07:00h ou as 08:00h.

