

Juiz de Fora, 28 de Fevereiro de 2020.

Pregão Eletrônico nº 002/20.

Objeto: Contratação de empresa especializada em CallCenter nas modalidades de tele atendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, atendimento via e-mail (fale conosco), aplicativos de mensagem instantânea (whatsapp) e telecobrança.

Apresentamos questionamentos encaminhados por empresas interessadas em participar do Pregão Eletrônico nº 002/20 e suas respectivas respostas.

QUESTIONAMENTOS (Q) e RESPOSTAS (R):

Q¹: “Serão aceitos atestados de Bancos e Instituições financeiras para as quais a preponente realiza prestação de serviço de cobrança extrajudicial?”

R¹: Sim, serão aceitos todos os atestados desde que estejam compatíveis com o objeto do pregão, a Telecobrança é uma procedimento do Call Center, a atividade principal é a prestação dos serviços de Tele atendimento em Call Center.”

Q² “As empresas de Recuperação de Crédito que possui em sua atividade principal Atividades de cobranças e informações cadastrais e nas atividades secundárias Atividades de teleatendimento, estão habilitadas a participar do certame?”

R²: A atividade principal deste certame é a "Contratação de empresa especializada em CallCenter nas modalidades de tele atendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica...", logo, creio que não estar em consonância com o objeto da contratação.

Q³: Todos os softwares necessários para desenvolvimento do projeto podem ficar em nuvem (cloudcomputment)?

R³: SIM.

Q⁴: O pagamento da telefonia (contrato junto a operadoras de telefonia) necessária para atendimento do objeto do edital, atendimento receptivo e ativo será de responsabilidade da Contratante, conforme item 14.1.2 do Termo de Referência. Está correto nosso entendimento?

R⁴: SIM. DA CESAMA. ITEM 14.1.2

Q⁵: O pagamento ativo de sms será de responsabilidade da Contratante, conforme item 4.2.4.1, alínea “d” do Termo de Referência. Está correto nosso entendimento?

R⁵: SIM. DA CESAMA. ITEM 4.2.4.1 d)

Q⁶: Solicitamos que seja disponibilizado a volumetria mensal de chamadas.

R⁶: ESTÁ NO TR ITEM 4.2.2.14 a) e b)

Q⁷: O link de internet necessária para atendimento do objeto do edital, será de responsabilidade da Contratante ou da Contratada? Quantos megas serão necessários?

R⁷: DA CESAMA. O link de internet é de responsabilidade da CONTRATANTE, hoje possuímos um 1 link de 100 Megas dedicado, e cada usuário tem uma limitação de download e upload, de acordo com a necessidade de acessos.

Q⁸: Poderão ser utilizados mecanismos de Inteligência Artificial?

R⁸: SIM, CONFORME OBJETO: ... modalidades de tele atendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica

Q⁹: Favor ratificar o entendimento de que não há a necessidade de fornecimento de link E1, pois este será fornecido pela contratante.

R⁹: SIM. E1 POR CONTA DA CESAMA

14.1.1 A Cesama recebe as ligações externas em central telefônica própria via tronco E1 ligado ao PABX AASTRA MX-ONE V 5.0

14.1.5 A CONTRATADA poderá oferecer outro equipamento (PABX) compatível com seus sistemas considerando a entrada tronco E1 oferecida pela Cesama, nesse caso a manutenção será de responsabilidade da CONTRATADA

Q¹⁰: Há a necessidade de fornecimento de link Lan to Lan? Quantos megas?

R¹⁰: Todos computadores que serão usados pelos funcionários da empresa contratada serão disponibilizados pela CONTRATANTE, e terão acesso à rede lan e internet da contratante. Caso o servidor com o sistema da contratada não fique junto in loco ou, não tenha acesso Web externo, a CONTRATADA deverá disponibilizar um link lantolan com velocidade compatível para seu sistema rodar, devendo ser de responsabilidade da contratada a contratação e configuração e manutenção do link.

Q¹¹: Qual a empresa atualmente contratada para fornecimento dos serviços ora licitados?

R¹¹: RIO MINAS TERCEIRIZACAO E ADMINISTRACAO DE SERVICOS LTDA

Q¹²: Qual o valor do contrato vigente?

R¹²: CESAMA – EXTRATO DE TERMO ADITIVO DE CONTRATO N.º 27/18 - Pregão Eletrônico nº 063/14 – CONTRATANTES: Companhia de Saneamento Municipal - CESAMA e Rio Minas Terceirização e Administração De Serviços Ltda (CNPJ nº 08.491.163/0001-26) – OBJETO: a prorrogação por mais 12 (doze) meses do prazo contratual - VALOR: R\$ 873.132,39 (oitocentos e setenta e três mil, cento e trinta e dois reais e trinta e nove centavos – PRAZO: 12 (doze) meses.

Q¹³: A partir de qual momento a CONTRATADA passará a ter direito à remuneração?

R¹³: O PAGAMENTO SERÁ CONFORME ITEM 23

Q¹⁴: Deverá ser fornecido CRM?

R¹⁴: PREFERENCIALMENTE

Q¹⁵: Quantos funcionários atuam no contrato vigente?

R¹⁵: MESMO SOLICITADO NO EDITAL NO ITEM 4.1 POSTOS DE TRABALHO, QUANTITATIVO DE MÃO-DE-OBRA E JORNADA DE TRABALHO

Q¹⁶: Quantas Posições de Atendimentos serão necessárias para atendimento do presente objeto?

R¹⁶: PREVISTO NO EDITAL NO ITEM 4.1 POSTOS DE TRABALHO, QUANTITATIVO DE MÃO-DE-OBRA E JORNADA DE TRABALHO

Q¹⁷: Os treinamentos serão fornecidos pela Contratada?

R¹⁷: ITEM 4.8.1.1 Categoria nº. 1: DA CONTRATADA

ITEM 4.8.1.2 Categoria nº. 2: DA CONTRATANTE E CONTRATADA

Q¹⁸: Aplicativos de multiplataformas como por exemplo, whatsapp, está disposto no item 4.2.4.2.1 do TR que é de responsabilidade da contratada fornecer. Os demais aplicativos, como e-mail e chat serão fornecidos pela Contratante ou Contratada?

R¹⁸: DA CONTRATADA

Q¹⁹: Deverá ser fornecido uniforme?

R¹⁹: NÃO

Q²⁰: A Estrutura da Central de Atendimento, como a sala, P.A.s, iluminação e etc, será responsabilidade da Contratante. Está correto nosso entendimento?

R²⁰: SIM. DA CESAMA

Q²¹: A empresa possui patrimônio líquido estimado para a contratação em seu contrato social, já registrado na Junta Comercial, atualizado recentemente. Esta informação ainda não consta no Balanço Patrimonial. O item 6.1.4, alínea “b” diz que os 10% será comprovado através do respectivo registro na Junta Comercial do Estado - Sede da empresa. Favor ratificar o entendimento de que será aceito para a comprovação do atendimento ao item 6.1.4, alínea “b” poderá ser feito através da

apresentação do patrimônio líquido por meio do contrato social registrado na Junta Comercial.

R²¹: O ideal é que seja apresentada a certidão simplificada da junta comercial.”

Colocamo-nos a disposição para demais esclarecimentos.

Atenciosamente,

Luzia Helena Aragão dos Santos

Pregoeira – CESAMA

(32) 3692-9198 / 9201

laragao@cesama.com.br