

Juiz de Fora, 06 de Julho 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 interessados no Pregão Eletrônico nº 002/20 e suas respectivas respostas.

QUESTIONAMENTOS (Q) e RESPOSTAS (R):

Q1: “Em contato com o Conselho Regional de Administração de Minas Gerais – CRA/MG, foi informado que o visto solicitado seria na verdade um registro de atestado de capacidade técnica da licitante (RCA), está correta tal informação?”

R1: “Conforme item abaixo, não há menção a “visto” mas sim a Atestado de capacidade técnica e Registro no Conselho:

26.2 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

a) Comprovação de aptidão para desempenho da empresa, feita através de atestado(s) de execução de serviços, fornecido por pessoas jurídicas de direito público ou privado, compatível(is) com o objeto da licitação.

b) Certidão de registro do licitante e do seu responsável técnico no CRA (Conselho Regional de Administração) do Estado de origem com suas devidas certidões de regularidade. O visto do CRA/MG será solicitado ao vencedor da licitação.

c) Poderá ser solicitada pela CONTRATADA uma visita técnica às instalações da Cesama, que deverá ser agendada através no Departamento Comercial, de segunda à sexta-feira no horário de 09:00 às 17:00 hs pelo telefone 3692-9136, até três dias antes da abertura das propostas.”

Q2. “Tendo em vista que há nova CCT Sinel 2020, e os salários previstos anteriormente são menores que os atuais, serão estes modificados no edital?”

R2: “Sim os salários serão devidamente ajustados por apostilamento na elaboração do contrato coma empresa vencedor.”

Q3. “Referente ao item 4.4.3 – Monitoração dos Atendimentos, tais funções e exigência se encaixariam na função de monitor de qualidade, devendo assim ter previsão no edital de pelo menos um monitor de qualidade ou mais um

supervisor. Justificamos. A demanda apresentada no TR de ligações e atendimentos mulcanais, é elevada. No mais, há a exigência no referido item, letra “h” que “a contratada deverá realizar monitoria de 2% dos atendimentos registrados no mês, ficando garando o mínimo de 475 monitorias por mês”. 3. Ocorre que tal número é impossível de cumprimento por somente 1 supervisor que deverá exercer ainda as funções de supervisor e apoiar a operação de forma satisfatória. Exemplificamos: 475 monitorias, dividido por 4 semanas (mês), dividido 5 dias da semana que trabalhará o supervisor, dividido por 8 horas que trabalhará o supervisor, resulta em 2,96, que é o número de monitorias que ele deverá realizar por hora ($475/4/5/8=2,96$).

Ocorre que o processo de monitoria é moroso, pois é necessária a realização de escuta da ligação (que conforme o TR as ligações possuem Tempo Médio de 3min), realização do registro da monitoria, apontando os pontos a serem melhorados, realização de feedback com escuta por parte do operador. Assim, temos que não é possível que somente 1 supervisor realize todas as demandas de supervisor mais as demandas de monitor, visto que além das tarefas anteriores, existe um cronograma de treinamento mensal, de reciclagem de 1 hora para cada atendente/mês, a cada 6 meses reciclagem do treinamentos item 4.8.1.1.2, letras “h, i e j” e etc. cumpre salientar que de acordo com o edital, a jornada do supervisor será durante o dia, e os funcionários que trabalham fora do horário comercial? Não serão monitorados? Não receberão feedback? Não receberão as reciclagens? Assim, quesonamos: Por qual motivo não há a previsão de monitor?”

R3: “Não há previsão de monitor considerando que a equipe é reduzida , a Cesama já trabalha com este modelo desde 2014 e não há necessidade de um monitor, que geraria custos , sendo que dado o dimensionamento do Call Center , com apenas 6PA’s é perfeitamente possível o monitoramento através do supervisor , nos termos do “item 4.1.1 ... 1 supervisor, para suprir atendimento nas 08 (oito) horas diárias, e sobreaviso em finais de semana”.”

Q4. “Conforme acima, está previsto no Edital a exigência de somente um supervisor, apesar de toda a demanda, e apesar de que a operação opera 24 horas por dia, de segunda a sexta. Como poderá a operação ficar nos finais de semana e fora do horário comercial sem supervisão? 4. Assim, quesonamos por qual motivo não há a previsão de contratação de no mínimo 3 supervisores, trabalhando na mesma escala de trabalho que os operadores (6x1), e durante as 24 horas do dia, e mais 1 supervisor substuto, para a cobertura de folgas e eventuais ausências?”

R4: “Respondido na pergunta 3.”

Q5: “No item 5.2, alínea “s” e item 10.2 do Termo de Referência dispõem sobre a marcação de entrada, saída e intervalos dos operadores, constando as devidas assinaturas em uma “tabela”. Quesonamos: A “tabela” que se refere, seria um ponto biométrico ou manual? Se a Contratada optar pela utilização de ponto biométrico para a marcação de entradas e saídas, do início e término do expediente bem como pausas e intervalos, não há a necessidade de utilização da tabela referida?”

R5: *As pausas deverão obedecer o disposto no item 10.1 nos termos da NR17 e Portaria 109/2007 do MTE:*

“10 DAS PAUSAS E INTERVALOS

10.1. As pausas deverão ser concedidas EXCLUSIVAMENTE aos operadores teledigfonistas da seguinte forma, de acordo com a NORMA REGULAMENTATÓRIA NR 17, instituída pela Portaria nº 109/2007 do Ministério do Trabalho e Emprego:

- fora do posto de trabalho;*
- em dois períodos de 10 (dez) minutos contínuos;*
- após os primeiros e antes dos últimos 60 (sessenta) minutos de trabalho.*
- o intervalo para repouso e alimentação para a atividade de teleatendimento/telemarketing deve ser de 20 (vinte) minutos conforme legislação vigente;” “*

Q6. “No item 17.7 do TR, onde dispõe que os relatórios de fechamento mensal devem ser entregues em formato digital E impressos. Quesonamos: Qual a necessidade de serem também impressos?”

R6: *“Conforme “ item 17.7: Os relatórios de fechamento mensal devem ser entregues em formato digital e/ou impressos, para validação e de qualidade/níveis de serviço, até o 5º dia útil do mês*

seguinte à prestação de serviço.” , os relatórios serão entregues preferencialmente por meio digital , podendo ser solicitado em meio impresso, caso haja necessidade ”

Q7. “A partir de qual momento a contratada terá direito a remuneração? Importante salientar que os treinamentos possuem duração de 17 dias (4.8.1.1.2 e 4.8.1.2.2 do TR)?”

R7: *“Nos termos do item 21.1 a empresa vencedora do Pregão deverá apresentar um cronograma com prazo de 45 dias para implantação e início das operações, que deverá prever inclusive estes treinamentos.*

O pagamento será nos termos do item 23.2 Pagamentos: 23.2.1 A CESAMA efetuará os pagamentos relativos aos compromissos assumidos, através de medição, 30 (trinta) dias após a apresentação e aceitação da Nota Fiscal / Fatura pelo gestor do Contrato.

23.2.2 Caso o vencimento ocorra no sábado, domingo, feriado ou ponto facultativo para a Cesama, o pagamento será realizado no primeiro dia útil subsequente.”

Q8. “Favor fornecer dados históricos de chamadas recebidas por dia e hora, em excel, para melhor trabalho”

R8: “o Item 4.2.2.14 apresenta um histórico dos atendimentos no período de 01/19 a 01/2020 para previsão.”

Q9: “O dimensionamento efetuado pela CESAMA para a presente contratação atende 100% dos níveis de serviços impostos pelo contrato?”

R9: “O dimensionamento apresentado representa o histórico de um ano, podendo sofrer alterações para mais ou para menos, dado tratar-se de demanda do usuário, porém, apresentamos valores bem próximos da realidade.”

Q10. “O máximo da infraestrutura fornecida pela CESAMA é de 06 PAS? Como a contratada poderá realizar o correto dimensionamento da quantidade de operadores necessários para atendimento da demanda por horário com o cumprimento dos indicadores requeridos? Acaso haja o descumprimento dos níveis, principalmente o nível de abandono, não serão cobrados da contratada quando fique demonstrado que somente não ocorreu pela impossibilidade de ajuste da quantidade de operadores nos horários entendidos pela contratada como necessários?”

R10: “O dimensionamento esta proposto no “ item 4.1.1 Dos postos de trabalho:

17 (dezessete) operadores teledigifonistas para suprir 06 (seis) posições de atendimento (PA) no horário de 06:00 às 12:00, e 06 (seis) posições de atendimento de 12:00 às 18:00hs. Mais 04 (quatro) operadores teledigifonistas para suprir 04 (quatro) posições de atendimento no horário de 18:00hs às 00:00 hs (lembrando que estes atendentes serão considerados diurnos no período de 18:00 às 22:00 e noturnos no período de 22:00 às 00:00), 01 (um) operador teledigifonista para suprir 01(uma) posição de atendimento no horário de 00:00 às 06:00 hs” e poderá haver remanejamento de postos de trabalho dado demanda apresentada pela CONTRATANTE.”

Q11: “O item 4.2.2., “b”, apresenta o histórico de chamadas recepvas da operação. Ocorre que, realizando análise para fins de verificar se foram atendidos os níveis de serviço exigidos no contrato, verificamos que no mês de junho/19 não houve o atendimento do indicador taxa de abandono mensal, apesar de ser o mês que teve o menor número de chamadas, ficou em 11%, o que já é considerado falta leve. 11. Contudo, no mês de janeiro/19, quando houve o maior número de chamadas, houve o atendimento do indicador taxa de abandono mensal. Assim, se a contratada atual manteve o quadro contratado durante todo o contrato, se verifica que os índices são impossíveis de serem atingidos com o quadro atual. Frisamos que, se a contratada atual, que presta os serviços à CESAMA desde 2015, não consegue atingir os níveis do contrato, uma nova contratada também não atingirá. Assim, questionamos novamente se o quadro que está sendo contratado atende os níveis de serviço?”

R11: “Aplicando a métrica prevista no item 18.2.2.2 aos números apurados no ano de 2019, a Contratada teria 2 faltas leves no ano.

| Data | Resumo do dia | | | Abandonadas em | | | TX ABANDONO | 12000 A 13999 | 14000 A 14999 | 15000 A 19999 | 20000 A 24999 | 25000 A 35000 | FALTA |
|--------|---------------|-----------|-------------|------------------|-------------------|-----------|-------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|
| | Oferecidas | Atendidas | Abandonadas | Reprod. Mensagem | Colocando em fila | Alertando | | | | | | | |
| jan/19 | 33725 | 24301 | 9424 | 0 | 9221 | 203 | 28% | | | | | | |
| fev/19 | 24947 | 18332 | 6615 | 0 | 6420 | 195 | 27% | | | | | | LEVE |
| mar/19 | 21778 | 17545 | 4233 | 0 | 4039 | 194 | 19% | | | | 27% | | |
| abr/19 | 17817 | 14841 | 2976 | 0 | 2805 | 171 | 17% | | | 17% | | | |
| mai/19 | 15807 | 13059 | 2748 | 0 | 2591 | 157 | 17% | | | 17% | | | |
| jun/19 | 12620 | 11290 | 1330 | 0 | 1215 | 115 | 11% | 11% | | | | | LEVE |
| jul/19 | 14558 | 13478 | 1080 | 0 | 954 | 126 | 7% | | 7% | | | | |
| ago/19 | 15385 | 13731 | 1654 | 0 | 1540 | 114 | 11% | | | 11% | | | |
| set/19 | 26814 | 19984 | 6830 | 0 | 6649 | 181 | 25% | | | | | 25% | |
| out/19 | 18670 | 15672 | 2998 | 0 | 2850 | 148 | 16% | | | 16% | | | |
| nov/19 | 17762 | 14796 | 2966 | 0 | 2801 | 165 | 17% | | | 17% | | | |
| dez/19 | 15703 | 13922 | 1781 | 0 | 1657 | 124 | 11% | | | 11% | | | |
| jan/20 | 21471 | 17236 | 4235 | 0 | 4070 | 165 | 20% | | | | 20% | | |
| Total | 257057 | 208187 | 48870 | 0 | 46812 | 2058 | | | | | | | |

O mês de fevereiro/19 teve ocorrência de Dias atípicos – aqueles com ocorrência de casos fortuitos e de força maior, portanto, deveriam ser desconsiderados na apuração deste indicador, conforme o TR atual. O mês de julho/19 houve alguma inconsistência de atendimento por parte da Contratada que não atendeu ao indicador, portanto, passível de multa se essa métrica fosse aplicada à época. No entanto, observando os demais meses, em todos a Contratada atendeu ao indicador, mesmo naqueles de teve ocorrência de Dias Atípicos.

Q12. “O indicador “satisfação do usuário”, item 18.2.2.4., possui relação com o índice de satisfação do usuário com o serviço prestado pela futura contratada, ou possui relação com o índice de satisfação do usuário com o serviço prestado pela CESAMA?”

R12: “18.2.2.4 Nome indicador: Percentual de satisfação do usuário (em relação ao atendimento prestado pelo colaborador da contratada), neste indicador estaremos apurando a qualidade do atendimento efetuado exclusivamente.”

Q13. “Caso a resposta da pergunta acima seja que é em relação aos serviços prestados pela CESAMA, desde já a utilização como métrica de nível de serviço da contratada.”

R13: “Não aplicável”

Q14. “Quanto ao indicador 18.2.2.3 “monitoria da qualidade”, quesomamos se os 85% de conformidade, é em relação a não ter nota “0” na monitoria, ou outra determinada nota? Se em relação a determinada nota, qual nota?”

R14: “Nome indicador: Monitoria da qualidade. Atingir ao menos 85% de conformidade, garantindo a aderência e conformidade às políticas, procedimentos e scripts de atendimento”

Q15: “O item 4.2.4.2. prevê o detalhamento do atendimento via whatsapp. Contudo, não está claro se será feito da mesma forma que o atendimento sms, será feita uma distribuição de mensagens únicas ara x números nas oportunidades em que a CESAMA determinar? Ou será prestado um atendimento completo, como no chat, com o recebimento de solicitações dos usuários da CESAMA? Haverá troca de mensagens longa entre Contratada e usuários? Necessário o esclarecimento tendo em vista não somente o

atingimento dos SLA'S do contrato, mas também a forma de cobrança para a utilização da plataforma whatsapp de forma corporativa.”

R15: “o item 4.2.4.2.1 estabelece: “ A CONTRATADA deverá disponibilizar uma plataforma isolada ou integrada, para realização de atendimentos através da ferramenta Whatsapp Web comercial.g) É de inteira responsabilidade da CONTRATADA construir através dos dados fornecidos pela CESAMA, o mapeamento dos processos, criar árvore de perguntas e respostas, procedimentos inerentes a automatização do atendimento.” A contratante deverá mapear a demanda, porém, poderá ser prestado um atendimento, com o recebimento de solicitações dos usuários da CESAMA especialmente pedidos de religação , poderá haver mensagens instantâneas de retorno aos usuários, a critério da CONTRATANTE, ou direcionamento a outros canais de atendimento, se necessário.”

Q16. “O item 4.2.4.2., letra “i”, apresenta o quadro de mensagens whatsapp efetuadas no período de 01/19 a 01/2020, devendo ser considerado crescimento anual. Contudo, tendo em vista a forma de cobrança para a utilização da plataforma whatsapp de forma corporativa, queremos saber se os números que ali constam são referentes a quantidade de demandas iniciadas, ou quantidade de mensagens trocadas?”

R16: “Quantidade de mensagens atendidas.”

Q17. “O item 4.2.3. prevê o atendimento através de canal “fale conosco”, por e-mail. Queremos saber se a demanda será atendida de sistema da CESAMA ou da própria contratada?”

R17: “Esta demanda chega através de uma conta de email corporativo da CESAMA.”

Q18. “Há a necessidade de fornecimento de Portal Web pela Contratada ou será fornecido pela CESAMA”

R18: “A CESAMA já possui website”

Q19. “Em diversos pontos do termo de referência, destacamos o item 4.2.2., “c”, a CESAMA solicita que sejam feitos registro nos sistemas comerciais da CESAMA. Assim, queremos saber: será fornecido o sistema para registro das ocorrências (CRM) pela CESAMA, ou a contratada quem deverá fornecer?”

R19: “R.: A contratada deverá fornecer CRM, no entanto, os registros devem ser realizados nos sistemas comerciais da CESAMA, devidamente fornecidos pela CESAMA.”

Q20. “O item 4.2.2.5., “d”, refere-se a “consulta à coordenação/gerência da contratada”. Assim queremos saber, é necessária a contratação de coordenador e/ou gerente para a operação?”

R20: “todo o atendimento às demandas dos usuários pela CONTRATADA estão previstos no item 4.2.2.5 (pela ordem): a) Consulta aos “scripts” e “procedimentos” disponíveis; b) Consulta ao back-office da CESAMA conforme indicado pelo gestor do contrato; c) Consulta à supervisão da CONTRATADA; d) Consulta à coordenação/gerência da CESAMA; e) Consulta ao Gestor do Contrato; f) Ou qualquer outra alternativa designada pelo gestor do contrato.”

Colocamo-nos a disposição para demais esclarecimentos.

Atenciosamente,

Luzia Helena Aragão dos Santos

Pregoeira – CESAMA

(32) 3692-9198 / 9201

laragao@cesama.com.br