

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. Jusficamos. 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 sasfatória. 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 movo 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 movo 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 ulização 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 ulização 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 teledigifonistas 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 angidos com o quadro atual. Frisamos que, se a contratada atual, que presta os serviços à CESAMA desde 2015, não consegue angir os níveis do contrato, uma nova contratada também não angirá. Assim, quesonamos novamente se o quadro que está sendo contratado ange 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
	Oferencidas	Atendidas	Abandonadas	Reprod. Mensagem	Colocando em fila	Alertando		10%	17%	19%	25%	30%	
jan/19	33725	24301	9424	0	9221	203	28%					28%	
fev/19	24947	18332	6615	0	6420	195	27%				27%		LEVE
mar/19	21778	17545	4233	0	4039	194	19%				19%		
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”, quesosamos 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