

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: “Todos os custos do envio das mensagens em massa via Whatsapp ficam a cargo da CESAMA?”

R1: “Este custos serão da Contratada.”

Q2. “Atualmente a CESAMA dispõe de atendimento via Whatsapp e Telegram, mas no Termo de Referência consta apenas o Whatsapp. A criação de árvore de perguntas e respostas para automatização do atendimento também contemplará o Telegram?”

R2: “Somente Whatsapp, SMS, FAQ (fale conosco). Item 4 – Especificação do Objeto”

Q3. “Consta no termo de referência “redes sociais” e “mídias sociais”, a Solução Digital contemplará outros canais de atendimento (Telegram e Facebook Messenger) além do Whatsapp, E-mail, SMS, FAQ (fale conosco)?”

R3: “Somente Whatsapp, SMS, FAQ (fale conosco). Item 4 – Especificação do Objeto”

Q4. “Haverá disparo eletrônico de e-mail?”

R4: “Para resposta ao usuários que fizerem contato via Fale Conosco.”

Q5: “Se SIM no item acima, os custos ficam a cargo da CESAMA?”

R5: “Estes custos serão da Cesama”

Q6. “A CESAMA disponibilizou recentemente o serviço de atendimento via whatsapp, telegram e e-mail, qual o nome do fornecedor?”

R6: “Não foi contratada nenhuma empresa. A CESAMA está atendendo através de 4 números com os aparelhos configurados no Whatsapp Business.”

Q7: “Atualmente no site da CESAMA não consta webchat, esse serviço está incluso?”

R7: “Não está previsto no TR. Somente Whatsapp, SMS, FAQ (fale conosco). Item 4 – Especificação do Objeto”.

Q8: “Será necessário a criação de chatbot para autoatendimento?”

R8: “Não está previsto no TR Somente Whatsapp, SMS, FAQ (fale conosco). Item 4 – Especificação do Objeto”

Colocamo-nos a disposição para demais esclarecimentos.

Atenciosamente,

Luzia Helena Aragão dos Santos

Pregoeira – CESAMA

(32) 3692-9198 / 9201

laragao@cesama.com.br