

Juiz de Fora, 14 de Setembro 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 questionamento encaminhado por interessado no Pregão Eletrônico nº 002/20 e suas respectivas respostas.

**QUESTIONAMENTOS (Q) e RESPOSTAS (R):**

**Q1: “Qual será o prazo concedido para a CONTRATADA implementar todas as soluções após a assinatura do contrato? Poderá ser elaborado um cronograma em conjunto, prevendo as implantações em fases?”**

**R1: Previsto no item abaixo do Termo de Referência:**

**"21. CRONOGRAMA FÍSICO/FINANCEIRO**

*21.1 A CONTRATADA deverá entregar em até 02 (dois) dias após a assinatura do contrato, um cronograma detalhado da implantação com as atividades a serem seguidas para a migração do serviço prestado pela atual fornecedora para sua operação, sem que ocorra qualquer interrupção do serviço prestado à população;*

*21.2 O cronograma apresentado conforme item 21.1 não deverá ter prazo acima de 45 (quarenta e cinco) dias para a implantação e início das operações da Central de Atendimento;*

*21.3 Esse cronograma deve contemplar, dentre outros itens que se fizerem necessários:*

- a) Seleção e treinamento de RH;*
- b) Instalação / adequação do espaço físico;*
- c) Testes dos “scripts” a serem disponibilizados pela CESAMA;*
- d) “Checklist” (Checagem de lista) do sistema de gerenciamento a ser utilizado pela CONTRATADA, as configurações e recursos para aprovação da CESAMA;*
- e) Formato e recuperação dos relatórios;*
- f) Programação para realização do treinamento e capacitação da equipe*

g) Aceite da CESAMA de todas as especificações técnicas constantes deste memorial descritivo."

**Q2. "A equipe de atendimento deverá ficar obrigatoriamente nas dependências da CESAMA?"**

**R2:** *"Sim, conforme previsto no Termo de Referência no item abaixo:*

#### **19. DAS OBRIGAÇÕES DA CESAMA**

...

**19.9 Fornecer instalações compatíveis com a atividade de Call Center nos termos da Legislação em vigor;**

**19.10 Fornecer mobiliário adequado, com sistemas e condições de regulação exigidos pela NR-17."**

**Q3. "Conforme TR item 4.2.4.1 a solução da CONTRATADA deverá prever o envio de SMS para os clientes da CONTRATANTE. Ocorre que o envio de SMS é tarifado unitariamente. Para que seja possível elaborar corretamente o valor da proposta, precisamos saber quantos SMS serão enviados no período de 12 meses. Esse volume será considerado como baseline do contrato."**

**R3:** *"Ratificamos resposta ao 6o questionamento: "Todos os custos são por conta da cesama, conforme item e incisos abaixo:4.2.4.1 Do Disparo Eletrônico de Mensagens(SMS):a) "A Cesama fornecerá cinco números móveis para configuração no software de gestão de call Center da CONTRATADA;"e incisosd) " Todos os custos do envio das mensagens especificadas neste item ficam a cargo da CESAMA;" Os serviços serão contratados pela Cesama para os números da Cesama."."*

**Q4. "Conforme TR item 4.2.4.2 a solução da CONTRATADA deverá prever o recebimento de mensagens via WhatsApp, utilizando a versão Business com integração via API, a qual é a única possível oficialmente sem infringir os termos de uso da solução. Ocorre que a utilização dessa plataforma é tarifada pelo número de mensagens recebidas. A CONTRATANTE deverá também definir um número de mensagens por ano, para que seja considerado como baseline do contrato."**

**R4:** *"Respondido na resposta anterior , item 3."*

**Q5: "Item 4.2.4.2, entendemos que o WhatsApp será utilizado somente para receber mensagens – receptivo, correto? Uma vez que para o envio de mensagens, existe uma cobrança unitária, e para o correto dimensionamento, deverá ser fornecido o número mensal de mensagens a serem encaminhadas."**

**R5:** *"Esta pergunta está devidamente esclarecida no TR, item abaixo:*

*"4.2.4.2 Do atendimento através da plataforma Whatsapp:*

*4.2.4.2.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar uma plataforma isolada ou integrada, para realização de atendimentos através da ferramenta Whatsapp Web comercial, que possibilitará conversas automatizadas com os clientes, com a proposta de resolver os desafios de escalabilidade na comunicação, integrando uma API do serviço Whatsapp Business a SOLUÇÃO contratada respeitando as políticas de uso da ferramenta, com foco serviço e prestação da informação..*

*a) A CONTRATANTE fará a contratação de uma empresa INTEGRADORA do WhatsappBusiness API visando possibilitar uma comunicação de qualidade com os clientes, estreitando os relacionamentos e, assim, conquistar mais confiança, além de proporcionar:*

- ☐ *Atendimento de qualidade;*
- ☐ *Uma entrega de serviços escalável.*

*b) A CONTRATADA deve ter controle de tudo o que está acontecendo com as mensagens. Mensalmente deverá apresentar relatório com o número exato de mensagens enviadas, entregues, lidas e recebidas, bem como análise estatística para verificar a aceitação deste canal de comunicação junto aos clientes.*

*c) Conforme solicitação da CONTRATANTE a CONTRATADA deverá configurar para os atendentes que atuarão com esse canal de relacionamento a versão web, permitindo a utilização da estação de trabalho, facilitando a atividade e agilizando o processo de digitação.*

*d) Caberá a CONTRATADA a customização necessária para integrar o WhatsApp Business API a SOLUÇÃO de omnichannel contratada.*

*e) 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.*

*f) Prover recurso de corretor ortográfico nos editores de texto do Sistema onde haja ação do usuário, relacionada à escrita de textos tais como: matriz de Informações, campos descrição da demanda, corpo da mensagem, etc."*

**Q6: "O novo valor de referência corresponde à R\$1.618.990,26. Ao realizarmos o cadastro de proposta no sistema Comprasnet, percebemos que o valor de referência inserido no sistema é de R\$1.065.569,57."**

**R6: "Serão tomadas as devidas providências quanto ao ajuste do valor para o atualizado".**

**Q7: “Ao realizarmos nova leitura do edital, percebemos a seguinte divergência de informações, referente ao Reajuste Contratual:**

**Item 8.2.4 – do Edital: “CLÁUSULA OITAVA: REVISÃO / REAJUSTE [...]**

**8.2. Reajuste [...]**

**8.2.4. O marco inicial para a concessão do reajustamento de preços é a data limite da apresentação da proposta.”**

**Documento de Esclarecimento nº 3 – Pergunta nº 8:**

***“Q8. Em relação ao reajuste, será considerado como data base a apresentação da proposta comercial (data de abertura e início da licitação) ou data de celebração do contrato?***

***R8: Data da celebração do contrato.”***

**Diante da divergência demonstrada, questionamentos se haverá readequação do Edital, uma vez que a informação é de que deve ser considerada a apresentação da proposta mas houve resposta divergente informando para considerar a data de celebração contratual.”**

***R7: “Nos termos do Art. 2 , do Decreto Municipal que rege os reajustes contratuais, favor informar que o correto é o previsto no Edital (atualização após 1 ano da data limite para apresentações de propostas, mantendo assim o princípio da vinculação (que todos estão necessariamente vinculados a todas as cláusulas do instrumento convocatório, sem poder decidir de forma explicitamente controversa), sendo está a previsão é legal:***

***“Art. 2.º - Os critérios de atualização monetária, a periodicidade e o critério de reajuste de preços nos contratos deverão ser previamente estabelecidos nos instrumentos convocatórios de licitação ou nos atos formais de sua dispensa ou inexigibilidade. § 1.º - É vedada a periodicidade de reajuste inferior a um ano, contado da data limite para apresentação da proposta.””***

Colocamo-nos a disposição para demais esclarecimentos.

Atenciosamente,

Luzia Helena Aragão dos Santos

Pregoeira – CESAMA - (32) 3692-9198 / 9201 - laragao@cesama.com.br