

Juiz de Fora, 23 de setembro de 2024.

Pregão Eletrônico 0064/24

Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação serviços de atendimento, de natureza continuada, na Agência de Atendimento da Cesama ou em outro lugar designado pela empresa, na cidade de Juiz de Fora / MG, com dedicação de mão de obra exclusiva, nas modalidades presencial e via plataforma digital, abrangendo recebimento de demandas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise e resolução das solicitações dos usuários, conforme legislação em vigor.

Apresentamos questionamentos encaminhados por interessados em participar do Pregão Eletrônico nº 0064/24 e respostas conforme área técnica da CESAMA.

QUESTIONAMENTOS (Q) e RESPOSTAS (R)

Q1- Vai ser necessário a contratada dispor de sistema para seus funcionários alocados no órgão fazer os atendimentos virtuais?

Q2- Além dos uniformes, qual os outros insumos que a contratada deverá entregar aos funcionários?

Q3- O serviço já é prestado por alguma empresa atualmente?

Q4 - qual seria a empresa com o contrato vigente com o órgão?

Q5 - qual sistema é utilizado hoje para fazer os atendimentos virtuais?

Respostas (R):

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-9201

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

R1 RESP.: Não, infraestrutura (mobiliário, software e hardware) de responsabilidade da Cesama.

R2 RESP.: Conforme item 4.22.1. A CONTRATADA deverá garantir que todos os empregados, desde o início da prestação dos serviços, utilizem identificação visual de forma uniformizada (coletes ou similares) de acordo com a logomarca, cores e padrões da Cesama. Logo, entendemos que é responsabilidade da contratada. A contratada deve fornecer a mão de obra, crachás (item 4.21.) e a identificação visual dos colaboradores de forma uniformizada (coletes ou similares) (item 4.22.).

R3 RESP.: A CESAMA informa a todos os interessados o resultado do Pregão Eletrônico nº. 129/21. Empresa vencedora: RMX CONSERVADORA EIRELI.

R4 RESP.: A CESAMA informa a todos os interessados o resultado do Pregão Eletrônico nº. 129/21. Empresa vencedora: RMX CONSERVADORA EIRELI.

R5 RESP.: A CESAMA informa a todos os interessados o resultado do Pregão Eletrônico nº. 083/23. Empresa(s) vencedora(s): OPT JUNTOS TECNOLOGIA E COMUNICACAO LTDA.

Atenciosamente,

Alexandre Tedesco - Assessoria de Licitações e Contratos da Cesama

(32) 3692-9299 – 3692-9200

anogueira@cesama.com.br / licita@cesama.com.br