

Juiz de Fora, 27 de janeiro de 2026.

Pregão Eletrônico nº 0102/2025.

Objeto: Contratação de empresa especializada em Call Center nas modalidades de teleatendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, aplicativos de mensagem instantânea (WhatsApp) e telecobrança para a Cesama.

Apresentamos questionamento(s) encaminhado(s) por empresa(s) interessada(s) em participar do Pregão Eletrônico 0102/2025 e resposta(s) conforme área técnica da CESAMA.

QUESTIONAMENTOS (Q) e RESPOSTAS (R):

1. Os funcionários alocados neste contrato precisam ser de dedicação exclusiva?
R.: Não. Os funcionários alocados neste contrato não precisam ser de dedicação exclusiva à CESAMA.
Contudo, durante o turno de trabalho em que estiverem escalados para atendimento à CESAMA (conforme o horário do posto), os profissionais deverão atuar exclusivamente nas demandas da CESAMA, sendo vedado o compartilhamento de operadores com outros clientes nesse mesmo período.
Regime de Postos de Trabalho (Item 14.1 e Anexo de Planilha)
Responsabilidade e Controle (Item 9.1.5)
Vigência e Continuidade (Item 9.1.11)
Conta Vinculada (Itens 7.2.20 e 7.2.22)
2. Todos os softwares necessários para desenvolvimento do projeto podem ficar em nuvem (cloud computment)?
R.: Sim, os softwares necessários podem ficar em nuvem (cloud computing), desde que atendam aos requisitos de segurança, integração e desempenho estabelecidos no Termo de Referência.
Contratada: Prover a plataforma de Call Center na nuvem, garantindo as licenças, a manutenção dos servidores virtuais e a segurança dos dados.
Cesama: Fornece os canais de voz (SIP) que serão entregues no ponto de rede acordado para subida à nuvem.
3. O pagamento da telefonia (contrato junto a operadoras de telefonia) necessária para atendimento do objeto do edital, atendimento receptivo e ativo será de responsabilidade da Contratante ou da Contratada?
R.: Conforme item 10.1.2 Os custos de telefonia, incluindo chamadas recebidas (tarifa reversa) e realizadas (ativas), serão de responsabilidade da Cesama em todos os casos, independentemente do PABX utilizado pela CONTRATADA; o

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama
CNPJ 21.572.243/0001-74 I.E. 367.698.776.0099

Assessoria de Licitações e Contratos
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro
CEP: 36.013-020 / Juiz de Fora – MG / (32) 3692-9198 / 9199 / 9200 / 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.

link de fibra de internet dedicada para chamadas VoIP será de responsabilidade da Cesama, limitado exclusivamente ao PABX virtual Issabel baseado em Asterisk. Portanto custo das chamadas receptivas quanto o das chamadas ativas será de responsabilidade da CESAMA.

Faturas de Telefonia (Voz): Responsabilidade da CESAMA.

Software e Infraestrutura de Gestão: Responsabilidade da CONTRATADA.

Esta configuração garante que a contratada foque na excelência do atendimento e na gestão da mão de obra, enquanto o risco da variação do volume de tráfego telefônico (minutagem) é assumido pela contratante.

4. O pagamento ativo de sms será de responsabilidade da Contratante ou Contratada?
R.: Conforme item 4.2.3.1 Do Disparo Eletrônico de Mensagens (SMS) - d) Todos os custos do envio das mensagens especificadas neste item ficam a cargo da CESAMA. Portanto, o custo financeiro direto pelo envio de mensagens de texto (SMS) será de responsabilidade da CESAMA.
Telefonia (Voz Receptiva e Ativa): Responsabilidade da CESAMA.
Mensagens (SMS): Responsabilidade da CESAMA.
Plataformas (Software CRM/DAC/Discador): Responsabilidade da CONTRATADA.
Mão de Obra e Gestão: Responsabilidade da CONTRATADA.
5. Sendo os custos de telefonia por conta da contratada, qual a média mensal de valores gastos atualmente?
R.: Uma vez que os custos de tráfego são de responsabilidade da CESAMA, a média mensal de valores gastos atualmente não deve impactar a formação do preço unitário da sua proposta.
A presença destes volumes no TR elimina a necessidade de estimativas por parte da licitante, garantindo que todas as empresas concorrentes utilizem a mesma base de dados para precificar os seus recursos tecnológicos e humanos.
Volumes de ligações ativas e receptivas constantes no TR (item 4.2.2.14): Servem para dimensionar a equipe e a robustez do software.
Já os custos de Telefonia da Cesama: A contratada não paga a fatura, mas tem a obrigação de atender o volume descrito utilizando a estrutura de postos contratada.
6. Solicitamos que seja disponibilizado a volumetria de chamadas em excel. (Intrahora e Intraday)
R.: Volumes de ligações ativas e receptivas constantes no TR (item 4.2.2.14): Servem para dimensionar a equipe e a robustez do software.
7. Há a necessidade de fornecimento de troncos de telefonia? Quantos? Serão de responsabilidade da Contratante ou da Contratada?

R.: Sim. Há necessidade de utilização de troncos de telefonia (SIP Trunk) para a execução dos serviços de atendimento.

Conforme disposto nos itens 10.1 e 10.2 do Termo de Referência, o fornecimento dos troncos de telefonia (SIP Trunk) é de responsabilidade da CESAMA, inclusive quanto à sua contratação e disponibilização.

A Cesama disponibiliza a infraestrutura de telefonia IP (PABX) e os canais de comunicação por onde as chamadas trafegam. A Contratada deve apenas fornecer a solução tecnológica (software) que se conecte a esses troncos fornecidos pela companhia e recursos humanos necessários à prestação do serviço, assegurando o atendimento contínuo e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

Quantidade: Definida pela volumetria histórica apresentada nos quadros do TR, visando garantir que não haja gargalos no atendimento.

8. O link de internet necessária para atendimento do objeto do edital, será de responsabilidade da Contratante ou da Contratada? Quantos megas serão necessários?

R.: **Conforme item 10.1.2 O link de fibra de internet dedicada para chamadas VoIP será de responsabilidade da Cesama, limitado exclusivamente ao PABX virtual Issabel baseado em Asterisk. Poranto, o fornecimento do link de internet necessário para a execução do objeto é de responsabilidade da Cesama.**

9. Poderão ser utilizados mecanismos de Inteligência Artificial?

R.: **Embora não ser mencionado explicitamente o termo "Inteligência Artificial", as especificações técnicas para uma URA moderna e "humanizada" permitem e dão margem para que a empresa contratada utilize mecanismos de inteligência e automação para cumprir os requisitos de qualidade e eficiência exigidos no edital.**

10. Há a necessidade de fornecimento de link E1 ou SIP? Qual quantidade?

R.: **Conforme item 10.1.1 A Cesama recebe as ligações externas em central telefônica própria via link SIP Trunk ligado ao PABX virtual Issabel, baseado em Asterisk. Poranto, não há necessidade de fornecimento por parte da Contratada. Conforme descrito, a Cesama é a responsável por fornecer os canais de voz (SIP).**

Quantidade: A Cesama entrega esses canais no ponto de rede acordado, e a solução de URA da Contratada deve ter capacidade para suportar, no mínimo, 10 canais simultâneos.

Responsabilidade Técnica: Cabe à Contratada garantir que sua plataforma esteja devidamente integrada e configurada para operar com esses canais SIP disponibilizados pela infraestrutura da Cesama.

11. Há a necessidade de fornecimento de link Lan to Lan? Quantos megas?

R.: **Com base no Termo de Referência (TR), não há menção à necessidade de fornecimento de um link Lan to Lan por parte da Contratada.**

As especificações técnicas relativas à conectividade e infraestrutura de rede são:

Responsabilidade do Link: O fornecimento do link de fibra de internet dedicada para chamadas VoIP é de responsabilidade da Cesama.

Finalidade e Limitação: Esse link é limitado exclusivamente ao uso do PABX virtual Issabel.

Custos de Integração: Embora a Cesama forneça o link, todos os custos necessários para a integração da URA à infraestrutura da companhia são de responsabilidade da Contratada.

Velocidade (Megas): O documento não especifica uma quantidade exata de Megas para o link de internet, apenas define que ele deve ser de fibra óptica e dedicado para o tráfego de voz.

Em resumo, a infraestrutura de conexão externa (internet dedicada) é provida pela Cesama, cabendo à Contratada apenas a responsabilidade técnica e os custos de integração de sua solução à rede interna da contratante.

12. Qual a empresa atualmente contratada para fornecimento dos serviços ora licitados?
R.: ITS Customer Service Ltda
13. Qual o valor do contrato vigente?
R.: R\$ 1.581.283,68 (Um milhão, quinhentos e oitenta e um mil, duzentos e oitenta e três reais e sessenta e oito centavos).
14. A partir de qual momento a CONTRATADA passará a ter direito à remuneração?
R.: Conforme item 7.1 Medições e 7.2 Pagamentos.
O direito à remuneração inicia-se com a efetiva execução dos serviços após a Ordem de Serviço. O ciclo de pagamento segue este rito:
Medição e Documentação: Após o fechamento do mês de prestação, a contratada deve apresentar a medição e os documentos comprobatórios (conforme TR) até o o 10º (décimo) dia corrido do mês subsequente.
Conferência e Nota Fiscal: A Cesama tem até o 10º (décimo) dia corrido para conferir a documentação e autorizar a emissão da Nota Fiscal.
Prazo de Pagamento: O pagamento será efetuado em **30 (trinta) dias corridos**, contados a partir da data de apresentação da Nota Fiscal devidamente atestada pela fiscalização.
15. Deverá ser fornecido CRM?

R.: A Contratada não tem necessidade de fornecer um CRM próprio para o registro dos atendimentos. Ela deve prestar os serviços acessando as bases de dados e registrando as solicitações, reclamações e atualizações cadastrais diretamente nos sistemas de Gestão Comercial da Cesama. O atendimento deve seguir os procedimentos descritos na base de conhecimento fornecida pela Cesama. A Contratada deve disponibilizar a ferramenta de URA (Unidade de Resposta Audível), que será instalada na rede interna da Cesama. A Contratada é responsável por gerar relatórios periódicos de acompanhamento da pesquisa de satisfação e outros indicadores de desempenho.

16. Quantos funcionários atuam no contrato vigente?
R.: 17 Teledigifonistas e 1 Supervisor

17. Quantas Posições de Atendimentos serão necessárias para atendimento do presente objeto?
R.: Conforme item 4.1 do TR: Das 06h às 12h: 6 PAs (Turno Diurno); Das 12h às 18h: 6 PAs (Turno Diurno); Das 18h às 24h: 4 PAs (Turno Noturno); Das 00h às 06h: 1 PA (Turno Madrugada), além do Supervisor

18. Os treinamentos serão fornecidos pela Contratada?

R.: Treinamento Técnico e de Sistemas (Cesama): A Cesama fornecerá o treinamento inicial relativo aos seus sistemas de gestão comercial, normas internas, procedimentos específicos de saneamento e base de conhecimento.

Treinamento Operacional e Comportamental (Contratada): Cabe à Contratada realizar o treinamento de sua equipe quanto às técnicas de teleatendimento, postura profissional, operação dos seus próprios equipamentos/software e reciclagem contínua dos empregados.

Logística: A Contratada deve garantir que todos os seus colaboradores estejam devidamente capacitados antes de iniciarem o atendimento efetivo, arcando com os custos de pessoal durante o período de integração.

Resumo: O conteúdo específico do negócio é fornecido pela Cesama, enquanto a gestão, capacitação operacional e atualização da equipe são de responsabilidade da Contratada.

19. O período de treinamento será remunerado?

R.: Conforme 4.8.1.1 Os custos relativos a categoria nº1 de treinamento devem ser previstos e serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA. No 4.8.1.2.7 Os recursos, custos e local dos treinamentos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA ou em local previamente acordado junto à CESAMA. A Contratada deve garantir que todos os seus colaboradores estejam devidamente capacitados antes de iniciarem o atendimento efetivo, arcando

com os custos de pessoal durante o período de integração, conforme item 4.8.1.1.4 Todo o treinamento inicial, para que a operação possa iniciar suas atividades conforme os prazos serão acompanhados pela CESAMA;

20. Aplicativos de multiplataformas como por exemplo, whatsapp, e-mail e chat serão fornecidos pela Contratante ou Contratada?

R.: Conforme item 4.2.3.2.1 A CESAMA disponibilizará até 02 (duas) licenças da plataforma de atendimento WhatsApp para operação por parte da CONTRATADA. Caberá à CONTRATADA a utilização eficiente destas licenças para a realização de atendimentos através da ferramenta WhatsApp Web comercial.. Caberá à CONTRATADA:

A utilização eficiente dessas licenças para a realização dos atendimentos.

A operação através da ferramenta WhatsApp Web comercial.

21. O edital fala em fornecimento de uniformes, mas especifica os detalhes de fornecimento, favor ratificar entendimento.

R.: Não há exigência de uniformes e sim obrigatoriedade do crachá. Item 9.1.18:

"Fornecer crachá de identificação para todos os empregados que prestarem serviços, o qual deverá ser portado obrigatoriamente em lugar visível".

22. Quanto aos SMS, favor esclarecer se será exigido o envio/disparo de mensagens em lote?

R.: Conforme item 4.2.3.1 Do Disparo Eletrônico de Mensagens (SMS): Poderá ser exigido o envio/disparo de SMS em lote, lembrando que o custo financeiro direto pelo envio de mensagens de texto (SMS) será de responsabilidade da CESAMA.

23. Podem enviar o fluxo da URA?

R.: Conforme item 4.2.1.1 Os atendimentos relacionados aos diversos serviços poderão, a critério da Cesama, se conveniente, ser realizados primeiramente através de menu eletrônico (os textos para gravação das mensagens serão disponibilizados à Contratada) com mensagens pré-gravadas através de URA (Unidade de Resposta Audível) em idioma português brasileiro devendo ser desviados, posteriormente para o operador (atendimento humano) se, assim for necessário.

A URA deve ter ao menos 10 canais, ser humanizada (Text-to-Speech), possuir as seguintes Funcionalidades Principais:

Menu Eletrônico: Execução de serviços via menu e mensagens pré-gravadas.

Callback: Módulo de retorno automático para chamadas abandonadas ou que transbordaram da fila.

Pesquisa de Satisfação: Execução automática de pesquisa ao final do atendimento, caso o usuário consinta.

Fraseologias: Capacidade de inclusão de novos serviços e frases conforme solicitação da Cesama.

24. A URA precisará de integração com algum sistema? Se sim quais auto serviços? Enviar a documentação da API para integração se houver.

R.: Não está prevista a integração da URA com o sistema comercial da Cesama. Os serviços da URA serão realizados de forma eletrônica independente (mensagens pré-gravadas, menu de opções e pesquisa de satisfação).

Caso venha a ser necessária a implementação de autoatendimentos que exijam integração com o banco de dados (como consulta de débitos ou segunda via), tal demanda poderá ser motivo de solicitação de aditivo qualitativo ao contrato, conforme as normas legais vigentes.

25. Podem enviar o fluxo do BOT Whatsapp?

R.: O fluxo do BOT não é enviado previamente, pois a CONTRATADA deverá realizar o atendimento humano utilizando as licenças disponibilizadas pela CESAMA, seguindo as orientações de operação e as normas de atendimento da companhia.

Em relação à operação do sistema, conforme o item 4.2.3.2.3 do TR:

A CONTRATADA deverá observar rigorosamente o tempo de sessão dos atendimentos. É vedado deixar a sessão aberta por período superior a 24 (vinte e quatro) horas, visto que o sistema encerra a sessão automaticamente após esse período, impedindo o envio de respostas ao usuário.

26. O BOT precisará de integração com algum sistema? Se sim quais auto serviços? enviar a documentação da API para integração se houver.

R.: Como já informado anteriormente, a plataforma de atendimento WhatsApp é de responsabilidade da Cesama, que disponibilizará as licenças para operação. Dessa forma, qualquer integração desta plataforma com o sistema comercial ou a implementação de autoatendimentos (como consulta de faturas ou débitos) também é de responsabilidade da Cesama.

Portanto, não cabe à CONTRATADA o fornecimento de APIs ou a realização de integrações sistêmicas no canal de WhatsApp, mas sim a utilização eficiente da ferramenta para a realização dos atendimentos humanos.

27. Receptivo: Para o atendimento via chat haverá simultaneidade de telas? Caso sim quantas?

R.: Não há previsão específica no Termo de Referência (TR) sobre o limite de telas simultâneas para o atendimento via chat. Entretanto, para a execução do serviço, o atendente deverá obrigatoriamente realizar a consulta às telas do sistema comercial da Cesama, além de manter aberta a interface da plataforma de chat, a fim de registrar as solicitações e interagir com o usuário simultaneamente. Conforme item 10.3.3.1 A Cesama fornecerá acesso aos sistemas de gestão comercial e operacional da Companhia para uso integral em toda interface de atendimento ao usuário, o qual contempla as telas de consulta e geração de registros restritos às informações, solicitações e reclamações

28. Está correto nosso entendimento que o serviço poderá ser prestado em qualquer local do Brasil?

R.: Entendimento incorreto. Com base no Termo de Referência (TR), os itens que preveem que a execução do serviço ocorrerá na estrutura física da Cesama são:

Item 4.13.2 Abrangência e local de execução dos serviços: ... em especial o item 4.13.2.2 Os serviços, objeto deste Termo de Referência, deverão ser prestados

nas instalações físicas da CESAMA, que deverá dispor de estrutura operacional e

tecnológica necessárias à execução das atividades de atendimento multicanal
Item 11 (Das Obrigações da Contratante): No subitem 11.1, especifica que a Cesama deve "Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução dos serviços, inclusive permitir o acesso dos empregados da Contratada às suas dependências".

Portanto, o regime de trabalho previsto é o de posto de trabalho interno, com a contratada fornecendo a mão de obra para operar dentro da unidade da Cesama em Juiz de Fora.

29. Poderá ser adotada outra convenção coletiva de trabalho diferente da indicada no presente edital?

R.: Como o serviço será executado em regime de Posto de Trabalho Interno, nas dependências da Cesama em Juiz de Fora, a legislação e o entendimento dos órgãos de controle (como o TCU e tribunais do trabalho) determinam que deve ser aplicada a norma coletiva da localidade onde o trabalho é efetivamente realizado (princípio da territorialidade). Portanto, a Planilha de Custos e Formação de Preços deve ser elaborada com base nos índices, pisos salariais e benefícios previstos para a categoria na cidade de Juiz de Fora.

A data para abertura das propostas está mantida para as 9hs do dia 29/01/2026.

Colocamo-nos a disposição para demais esclarecimentos.

Atenciosamente,

Ronaldo Fonseca Francisquini - Pregoeiro

Assessoria de Licitações e Contratos – CESAMA

(32) 3692-9201

rfrancisquini@cesama.com.br

licita@cesama.com.br

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama

CNPJ 21.572.243/0001-74

I.E. 367.698.776.0099

Assessoria de Licitações e Contratos

Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro

CEP: 36.013-020 / Juiz de Fora – MG / (32) 3692-9198 / 9199 / 9200 / 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.