

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 atendentes podem ser registrados como OPERADOR DE TELEMARKETING? A pergunta se deve pois as funções descritas no Termo de Referência condizem com o cargo de atendente de Call Center (como vocês mesmos colocaram no item 4.9), frequentemente registrado como operador de telemarketing, e não de teledigifonista, cujas funções consistem em sua maior parte a operação de sistema de PABX e transferência de atendimentos, sem registro dos mesmos.

R.: A utilização da função de Teledigifonista na composição de custos decorre da adoção do piso salarial previsto na Convenção Coletiva de Trabalho aplicável, sendo empregada exclusivamente para fins de estimativa de custos. Ressalta-se que as atividades previstas no Termo de Referência não contemplam atuação com metas ou scripts de vendas, típicas de telemarketing, restringindo-se ao atendimento informativo e ao registro de demandas. Ademais, a denominação Teledigifonista é tradicionalmente utilizada em empresas prestadoras de serviços públicos, ao passo que o telemarketing é mais comum no setor privado, sendo ambas enquadradas no CBO 4222-05 – Teleoperador, sem desvio de função ou incompatibilidade com o objeto da contratação.

2 – Qual é o salário pago pelo atual prestador?

R.: R\$ 2.800,62 (Dois mil e oitocentos reais e sessenta e dois centavos), conforme ACT- SINTTEL-MG 2025, registro no MTE: MG001824/2025.

3 – Qual empresa presta serviço atualmente?

R.: ITS Customer Service Ltda

4 – Quanto ao software de atendimento a ser fornecido pela contratada (item 4.4), qual é o nome da ferramenta utilizada atualmente?

R.: Software e Infraestrutura de Gestão: Responsabilidade da CONTRATADA. A atual contratada utiliza o Asternic para monitorar as ligações.

5 – Quantas licenças dessa plataforma (item 4.4) devem ser fornecidas à Contratante?

R.: Software e Infraestrutura de Gestão são de responsabilidade da CONTRATADA. Conforme item 8.36.1 Todos os softwares utilizados (pagos ou open source) devem possuir licenciamento para uso com documentação disponível para consulta pela CESAMA. A operação do sistema deve contemplar o quantitativo de operadores, conforme item 4.1.1 Dos postos de trabalho: 17 (dezesete) operadores para suprir 06 (seis) posições de atendimento (PA) no horário das 06:00 às 12:00, e 06 (seis) posições de atendimento das 12:00 às 18:00hs. 04 (quatro) atendentes para suprir 04 (quatro) posições de atendimento no horário das 18:00hs às 00:00 hs (lembrando que estes atendentes serão considerados diurnos no período das 18:00 às 22:00 e noturnos no período de 22:00 às 00:00), 01 (um) operador para suprir 01(uma) posição de atendimento no horário das 00:00 às 06:00 hs, totalizando 17 operadores dispostos em 4 turnos de 6 (seis) horas diárias e 1 supervisor, para suprir atendimento nas 08 (oito) horas diárias, e sobreaviso em finais de semana.

6 – Qual a ferramenta de Whatsapp fornecida pela Contratante? Gentileza enviar especificações da API de integração.

R.: Atualmente a Cesama possui um contrato com a OPT Juntos Tecnologia e Comunicação Ltda EPP. A plataforma de atendimento WhatsApp e chat será disponibilizada pela CESAMA, que fornecerá até 02 (duas) licenças para operação por parte da CONTRATADA. 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. 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.

7 – Qual é o sistema comercial utilizado pela CESAMA? Gentileza enviar especificações da API de integração.

R.: O sistema comercial utilizado pela a Cesama atualmente é o Acqua Corporate da empresa Strategos. Conforme item 4.2.2.1 A CONTRATADA deverá prestar serviços de atendimento ao usuário fornecendo informações dispostas pela CESAMA, acessando as bases de dados de informações, e registrando as solicitações/reclamações nos sistemas de Gestão Comercial da CESAMA, de acordo com os procedimentos descritos na base de conhecimento do sistema utilizado. Portanto, não cabe à CONTRATADA o fornecimento de APIs ou a realização de integrações sistêmicas com o sistema comercial, mas sim a utilização eficiente da ferramenta para a realização dos atendimentos humanos.

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.