Resposta ao Pedido de Esclarecimento referente ao Pregão Eletrônico 064/2026.

Objeto: contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de central de atendimento ao usuário (contact center) do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de São Carlos – SAAE, compreendendo o atendimento telefônico por meio do número 0800, receptivo e ativo, e o atendimento humano nos canais WhatsApp, Fale Conosco e correio eletrônico, inclusive das demandas encaminhadas pelo assistente virtual (bot) do SAAE, com funcionamento do canal telefônico em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

PEDIDO DE ESCLARECIMENTO E RESPOSTAS

1) Encaminhamento do 0800

Questionamento: *"Sobre encaminhamento do 0800, como as chamadas chegarão à plataforma da contratada? Por tronco SIP direto da operadora do SAAE ou por desvio para um número da contratada? Se for desvio, de quem será a responsabilidade financeira sobre esse tráfego? Qual é a operadora do 0800?"*

Resposta: O número 0800 300 1520 é de titularidade do SAAE e é mantido por meio de contrato próprio com a operadora Telefônica Brasil S.A. (Vivo), decorrente do Pregão Eletrônico nº 052/2026, cujos custos, inclusive o tráfego das chamadas recebidas, permanecem a cargo do SAAE (item 17.1).
O serviço de Rede Inteligente 0800 contratado pelo SAAE permite o direcionamento das chamadas para números fixos ou móveis localizados em qualquer município do território nacional, bem como para terminações fixas, digitais ou em nuvem (SIP Trunk, PABX virtual ou IP). O SAAE providenciará, junto à operadora, o direcionamento para a terminação indicada pela contratada (itens 17.1 e 22.3).
O contrato do SAAE com a operadora prevê ligações nacionais ilimitadas, faturadas por assinatura, sem cobrança por minuto. Assim, o tráfego decorrente do direcionamento das chamadas receptivas do 0800 não gera custo para a contratada.

2) Custos de telefonia

Questionamento: *"Está correto nosso entendimento que todos os custos com a telefonia serão de responsabilidade da contratante?"*

Resposta: O entendimento não está correto. Ficam a cargo do SAAE apenas:

- o número 0800 e o tráfego das chamadas recebidas (itens 17.1 e 28.8);
- o módulo omnichannel e a plataforma WhatsApp Business (itens 5.2 e 28.8).

Ficam a cargo da contratada, e devem estar considerados nos preços unitários:

- a plataforma de telefonia, os troncos, canais e links, a URA, a distribuição automática de chamadas e a gravação;
- as chamadas ativas e seus custos;
- o envio de SMS.

Ver itens 1.2, 5.1, 10.6 e 17.1.

3) Picos de demanda

Questionamento: *"Sobre picos de demanda, qual foi o maior volume de ligações em um único dia em 2025, por exemplo em falta d'água, e quantas chamadas simultâneas chegaram no pior momento? Favor esclarecer."*

Resposta: Em 2025, o maior volume mensal de ligações receptivas atendidas ocorreu em julho, com 6.938 (seis mil, novecentas e trinta e oito), e o menor em fevereiro, com 3.993 (três mil, novecentas e noventa e três) (item 12.1). A maior demanda relacionada à falta de água naquele exercício ocorreu em 10/10/2025, com 541 (quinhentas e quarenta e uma) ligações de números distintos e 64 (sessenta e quatro) solicitações dessa natureza registradas. Não há registro do número de ligações simultâneas nessa data, em razão de posterior migração da plataforma de telefonia.

Nos registros detalhados da central vigente referentes ao período de 01/07/2026 a 27/10/2026, o maior volume diário ocorreu em 27/10/2026, em razão de interrupção no abastecimento, com ao menos 1.156 (mil cento e cinquenta e seis) ligações recebidas. O maior número de ligações simultâneas, em fila e em atendimento, foi de 21 (vinte e uma), às 18h57 desse dia. Nos demais dias do período, o maior número foi 9 (nove).

Para esses eventos, aplicam-se:

- a comunicação prévia dos eventos programados (item 12.9);
- a exclusão de dias atípicos da apuração dos indicadores (item 24.8);
- as faixas de demanda (item 24.9).

4) Credenciais de fiscalização

Questionamento: *"Sobre credenciais de fiscalização, quantos servidores do SAAE terão acesso à plataforma de telefonia (item 17.5)?"*

Resposta: Estima-se, inicialmente, a disponibilização de até 5 (cinco) credenciais, destinadas ao gestor, ao fiscal do contrato, a ouvidoria e a outros agentes envolvidos na fiscalização.

5) Contatos ativos

Questionamento: *"Para os contatos ativos, qual a proporção de números fixos e celulares, e de chamadas locais e interurbanas? Existe hoje uma lista de cobrança com volume conhecido? Qual a volumetria, favor especificar."*

Resposta: Não há, atualmente, lista de cobrança com volume previamente definido, bem como não há histórico representativo de contatos ativos, recurso previsto no contrato vigente, mas não demandado de forma sistemática pelo SAAE (item 12.11).
A título de referência, das ligações receptivas recebidas nos últimos 4 meses, cerca de 89% originaram-se de telefones celulares e 11% de telefones fixos, e cerca de 89% de números com DDD 16.
A estimativa de até 2.200 (dois mil e duzentos) contatos ativos mensais abrange todas as finalidades do item 10.1 (item 11.1, inciso II). As listas e demandas serão disponibilizadas pelo SAAE (item 10.1).

6) Protocolo por ligação

Questionamento: *"Sobre protocolo por ligação, existe formato ou numeração obrigatória, por exemplo um padrão a seguir? Ou a plataforma da contratada poderá gerar a própria sequência para o protocolo (item 8.2)?"*

Resposta: O Termo de Referência não estabelece formato ou numeração obrigatória. A plataforma da contratada poderá gerar sequência própria, desde que o protocolo seja único por ligação, informado ao usuário e registrado no campo próprio do sistema do SAAE, de modo a vincular o registro à respectiva gravação e ao Teleatendente (itens 8.2 e 18.1).

7) Gravações

Questionamento: *"Sobre as gravações, será aceito armazenamento em nuvem de um suboperador no Brasil (item 20.4)? Qual o formato de entrega ao final do contrato? As gravações do contrato atual precisam ser migradas?"*

Resposta: É admitida a utilização de suboperador para o armazenamento em nuvem, observados controles contratuais equivalentes aos exigidos no Termo de Referência, permanecendo a contratada integralmente responsável por sua atuação (item 20.4).
As gravações serão mantidas em formato de áudio padrão (item 18.1). Ao término do contrato, serão entregues em formato estruturado, aberto e tecnicamente utilizável (itens 18.3 e 42.1).
As gravações do contrato vigente não serão migradas para a contratada.

8) Pesquisa de satisfação na URA
Questionamento: *"Sobre as pesquisas de satisfação na URA: as perguntas e a escala (de 1 a 5, pelo item 24) serão definidas pelo SAAE? Serão quantas perguntas, favor esclarecer."*

Resposta: A escala é de 1 (um) a 5 (cinco), consideradas positivas as notas 4 (quatro) e 5 (cinco) (item 24.6). O texto da pesquisa será definido pelo SAAE, com uma pergunta de avaliação do atendimento. O SAAE poderá ampliar a pesquisa para até 3 (três) perguntas, mantida a apuração do indicador 10 sobre a pergunta de avaliação do atendimento.

9) Alteração emergencial da URA
Questionamento: *"Sobre alteração emergencial da URA em 30 minutos: o SAAE aceitará ter acesso próprio para trocar mensagens de aviso de falta d'água, ou toda alteração deve passar pela contratada? Esse prazo de 30 minutos poderá ser estendido em casos de necessidades específicas, como finais de semana e feriados?"*

Resposta: As alterações da URA são solicitadas pelo SAAE e executadas pela contratada nos prazos do item 17.8. O Termo de Referência não exige que o SAAE tenha acesso próprio para alterar mensagens.
O prazo de 30 (trinta) minutos para as alterações emergenciais aplica-se em todos os dias e horários, inclusive aos finais de semana e feriados, considerado o funcionamento ininterrupto da URA (item 17.7) e o responsável acessível que a contratada deve manter fora do horário da supervisão (item 14.3).

10) SMS
Questionamento: *"O serviço de SMS exige número curto (short code) ou remetente identificado? Como será a remuneração caso o volume ultrapasse o estimado de 2 mil por mês de forma recorrente?"*

Resposta: O Termo de Referência não exige número curto (short code) nem modalidade específica de envio. As mensagens observarão os textos, listas e finalidades previamente autorizados pelo SAAE (item 10.6).
O SMS não constitui unidade autônoma de faturamento. A necessidade sustentada de volume superior à referência de 2.000 (duas mil) mensagens por mês será tratada na forma do item 12.12 (item 10.6).

11) Disponibilidade de 99,5%
Questionamento: *"Sobre o item Disponibilidade de 99,5%, as originadas por responsabilidade da operadora de 0800, que será contratada pelo SAAE, serão incluídas neste item? Como será tratada essa separação? Favor esclarecer."*

Resposta: Não são computadas contra a contratada as indisponibilidades decorrentes de falha comprovada da operadora do número 0800 contratada pelo SAAE (item 24.8). A separação será feita com base nos registros da plataforma de telefonia da contratada e nos relatórios da operadora, que constituem as fontes do indicador 1 (item 24.3).

12) Acesso aos sistemas do SAAE
Questionamento: *"Para o acesso ao sistema do SAAE, as estações da contratada precisarão de VPN, IP fixo liberado ou outro requisito de rede para acessar o sistema comercial e o omnichannel?"*

Resposta: O acesso ao sistema comercial e de Ordens de Serviço e ao painel do módulo omnichannel é realizado via web, com acessos individuais concedidos pelo SAAE (item 19.1). Não haverá requisitos adicionais para acesso.

13) Início da operação e URA
Questionamento: *"Sobre o período de transição, o contrato atual termina em 08/11 e a sessão será em 16/11. Qual será a data prevista para o início da nova operação? O áudio atual da URA será fornecido?"*

Resposta: A data de início da operação depende da conclusão do certame e da assinatura do contrato. A implantação deverá ser concluída em até 30 (trinta) dias corridos contados da emissão da ordem de início dos serviços (item 22.1), e o início da operação será formalizado em termo próprio (item 22.4).
O conteúdo das mensagens da URA será definido pelo SAAE. A configuração da URA e a gravação dos áudios integram a implantação a cargo da contratada (itens 17.8 e 22.1).

14) Exclusividade dos funcionários
Questionamento: *"Os funcionários precisam ser exclusivos?"*

Resposta: Não. O serviço não exige exclusividade da equipe (item 1.5), observada a obrigação de manter a posição contínua no canal 0800 na forma dos itens 13.2 e 27.2.

15) Treinamento
Questionamento: *"Haverá treinamento sob responsabilidade da contratante? Qual tempo de duração? Esse treinamento poderá ser remoto?"*

Resposta: Sim. O SAAE ministrará ao preposto, aos profissionais de supervisão e à equipe inicial o treinamento de conteúdo sobre os serviços, os procedimentos, o sistema comercial e de Ordens de Serviço e as demais ferramentas do SAAE (item 15.2). A duração estimada é de aproximadamente 20 (vinte) horas. A parte teórica poderá ser ministrada de forma remota, por videoconferência. A parte prática, no sistema Balcão Web, será preferencialmente presencial, nas dependências do SAAE, admitida a forma remota com compartilhamento de tela.

16) Remuneração do treinamento
Questionamento: *"O período de treinamento será remunerado para a contratada?"*

Resposta: Não. A remuneração dá-se exclusivamente por atendimento efetivamente realizado (item 26.1). Os custos de implantação, nela incluído o treinamento, integram os preços unitários e não constituem item autônomo de pagamento (itens 22.1 e 28.3).

17) Início da remuneração
Questionamento: *"A partir de qual momento a contratada terá direito à remuneração?"*

Resposta: A partir do termo de início da operação, do qual são contados a medição e os prazos do item 24.2 (item 22.4), pelos atendimentos efetivamente realizados e medidos (item 26.1).

18) Atual prestadora
Questionamento: *"Quem é a atual prestador do objeto deste contrato?"*

Resposta: Os serviços eram prestados pela empresa D. Delboni Tarpinian (nome fantasia Estrutura Dinâmica), inscrita no CNPJ sob o nº 12.572.270/0001-56, com sede em Rio Claro/SP.

19) Valor do contrato
Questionamento: *"Qual o valor do contrato?"*

Resposta: O valor estimado da presente contratação é de R$ 1.129.359,52 (um milhão, cento e vinte e nove mil, trezentos e cinquenta e nove reais e cinquenta e dois centavos), para 12 (doze) meses, conforme o Edital.
Quanto ao contrato anterior, o último aditamento, de 6 (seis) meses, foi celebrado no valor de R$ 443.227,87 (quatrocentos e quarenta e três mil, duzentos e vinte e sete reais e oitenta e sete centavos), correspondente a R$ 73.871,31 (setenta e três mil, oitocentos e setenta e um reais e trinta e um centavos) mensais, com custo de R$ 6,15 a R$ 6,18 por contato receptivo/ativo.

20) Número de atendentes
Questionamento: *"Quantos atendentes estão alocados neste contrato?"*

Resposta: O Termo de Referência não fixa quadro mínimo nem quantitativo de profissionais. O dimensionamento da equipe compete exclusivamente à contratada, para o cumprimento dos níveis de serviço e da posição contínua (itens 12.2 e 13.1). A composição da equipe do contrato vigente não constitui parâmetro para a presente contratação.
Quanto ao contrato recentemente encerrado, estavam alocados 9 (nove) agentes de atendimento, 1 (um) supervisor e 1 (um) coordenador.

21) Local da operação
Questionamento: *"Está correto nosso entendimento que esta operação poderá ser sediada em qualquer local do Brasil?"*

Resposta: Sim. O Termo de Referência não estabelece exigência de localização. A operação será executada em instalações da contratada, vedado o teletrabalho (item 16.1), com supervisão presencial nas instalações de operação (item 14.2) e sujeição a visitas de fiscalização do SAAE a qualquer tempo (item 16.6).

Permanecem inalteradas as demais disposições do Edital do Pregão Eletrônico nº 064/2026.

São Carlos, 12 de novembro de 2026.

Ana Beatriz Catoia Migliatti
Agente de Contratação