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) Modelo da proposta

Questionamento: "Qual modelo deve ser seguido na proposta: o Anexo II que possui os valores e que tem conformidade com o termo de referência ou os outros anexos a parte?"

Resposta:

A proposta comercial deverá ser apresentada conforme o modelo do Anexo III. A composição dos custos deverá ser detalhada no Anexo I-A.

2) Referência para a aceitabilidade

Questionamento: "O orçamento do Anexo II, reproduzido acima, é a referência de valores a ser utilizada para fins de critério de aceitabilidade dos preços unitários e global?"

Resposta:

Sim. Os valores do Anexo II constituem a referência para a aceitabilidade dos preços unitários e global (item 5.1.1, alínea "a", do Edital).

3) Preços de referência por tipo de atendimento

Questionamento: "Caso a proposta siga o Anexo I-A (cinco tipos), quais são os preços unitários de referência de cada tipo de atendimento? Entende-se que ligação receptiva e contato ativo teriam como referência R$ 6,78, e correio eletrônico e Fale Conosco R$ 6,42 – está correto?"

Resposta:

O entendimento está correto:

- R$ 6,78 (seis reais e setenta e oito centavos) para a ligação receptiva e para o contato ativo;
- R$ 6,42 (seis reais e quarenta e dois centavos) para o atendimento por WhatsApp, o correio eletrônico e o Fale Conosco.

4) Implantação

Questionamento: "A implantação deve ser cotada como item à parte (R$ 30.250,00, conforme Anexos II e III) ou diluída nos preços unitários (item 28.3 do TR)? Neste último caso, o valor global de referência permanece em R$ 1.129.359,52?"

Resposta:

A implantação, se cotada, constará da linha própria do Anexo III. O valor global de referência permanece o mesmo valor arrematado.

Permanecem inalteradas as demais condições do Edital e de seus anexos.

São Carlos, 13 de novembro de 2026.

Ana Beatriz Catoia Migliatti
Agente de Contratação