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) Regime de funcionamento do atendimento humano

Questionamento: "É correto nosso entendimento que o atendimento humano da central de atendimento é no regime 7x24? Ou seja, o atendimento humano é ininterrupto."

Resposta:

O entendimento está correto quanto ao canal 0800. O atendimento humano receptivo do 0800 funciona 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados (itens 2.2, 6.1 e 6.2 do Termo de Referência).

Os demais canais com atendimento humano funcionam de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h (item 6.1 do Termo de Referência). São eles:

- o WhatsApp;
- os contatos ativos;
- o Fale Conosco;
- o correio eletrônico.

2) Demanda noturna

Questionamento: "No caso, sendo, favor informar o vale de ligações noturna."

Resposta:

A distribuição das ligações receptivas nas 24 horas do dia foi divulgada na resposta a pedido de esclarecimento anterior, publicada em 10/11/2026, em intervalos de 15 minutos e separadamente para segunda a sexta-feira, sábados e domingos.

Os dados abaixo referem-se ao mesmo período, de 01/07/2026 a 26/10/2026, e às ligações que ingressaram nas filas de atendimento humano entre 22h e 06h de cada dia:

Grupo de dias	Dias no período	Ligações entre 22h e 06h	Média por dia	% do total do grupo
Segunda a sexta-feira	83	327	3,9	2,00%
Sábados	17	78	4,6	5,70%
Domingos	16	56	3,5	8,70%

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