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) Dos preços unitários máximos de referência

Questionamento a): "Quais são os valores unitários máximos admitidos para cada uma das cinco modalidades de atendimento previstas no Anexo I-A?"

Resposta:

- 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.

Questionamento b): "Os valores agrupados no Anexo II devem ser aplicados individualmente às respectivas modalidades ou existe memória de cálculo específica com limites diferenciados?"

Resposta:

Os valores do Anexo II aplicam-se individualmente a cada modalidade do respectivo agrupamento. Não há limites diferenciados.

Questionamento c): "Em caso de divergência entre os anexos, qual documento deverá prevalecer para fins de elaboração, julgamento e aceitabilidade da proposta?"

Resposta:

A proposta comercial deverá ser preenchida conforme o modelo do Anexo III, observados os valores de referência do Anexo II. A composição dos custos deverá ser detalhada no Anexo I-A.

2. Da forma de cadastramento das propostas e formulação dos lances

O item 6.5 do edital estabelece que os lances deverão ser ofertados pelo valor unitário de cada item.
Entretanto, o Anexo II apresenta o objeto como item único, com quantidade de 01 unidade, e o edital estabelece como critério de julgamento o menor preço global.
Adicionalmente, o item 28.1 do Termo de Referência estabelece que o preço global corresponde à soma dos preços unitários multiplicados pelas respectivas quantidades anuais estimadas.
Diante disso, solicitamos confirmar:
a) Os lances deverão ser registrados no sistema Compras.gov.br pelo valor global anual da contratação, correspondente à totalidade dos serviços previstos?

Sim. Considerando que o edital estabelece o critério de julgamento pelo menor preço global, o valor a ser registrado no sistema deverá corresponder ao valor global anual da contratação.

b) O cadastramento da proposta inicial deverá considerar o valor global anual no item único disponibilizado no sistema?

Sim. A proposta inicial deverá ser cadastrada pelo valor global anual da contratação, no item único disponibilizado no sistema Compras.gov.br, observando-se o critério de julgamento estabelecido no edital.

c) Os preços unitários individualizados por modalidade de atendimento deverão ser apresentados exclusivamente na proposta detalhada e na planilha do Anexo I-A?

Os preços unitários individualizados das cinco modalidades de atendimento deverão ser informados na Tabela 1 do Anexo I-A, conforme previsto nos itens 28.1 e 28.5 do Termo de Referência. A planilha deverá demonstrar a formação do valor global anual, mediante a multiplicação de cada preço unitário pela respectiva quantidade anual estimada.

Deverá ser apresentado, também, o modelo de proposta constante do Anexo III, conforme as condições e os documentos exigidos pelo edital.

3) Dos dados operacionais necessários ao dimensionamento da equipe

Questionamento a): "Tempo médio de atendimento ou tratamento por canal: WhatsApp, correio eletrônico e Fale Conosco."
Resposta:
Conforme os relatórios diários da ferramenta de WhatsApp da central vigente referentes a janeiro e agosto de 2025, a mediana do tempo do atendimento registrado nos 42 (quarenta e dois) dias

com atendimento foi de 22min35s. Em 32 (trinta e dois) desses dias, o tempo ficou entre 14min40s e 34min23s.
Nos 10 (dez) dias restantes, foram registrados valores entre 07h32min49s e 36h05min29s. Esses valores decorrem de chamados que permaneceram abertos na ferramenta por longos períodos, e não refletem a duração da interação com o usuário.
Os relatórios não discriminam o tempo de tratamento efetivo pelo atendente. Não há registro do tempo de tratamento do correio eletrônico e do Fale Conosco.

Questionamento b): "Tempo médio de atendimento dos contatos ativos, preferencialmente segregado entre telefone e WhatsApp."
Resposta:
O SAAE não dispõe desse dado. Os contatos ativos, embora previstos no contrato vigente, não eram demandados de forma sistemática pelo SAAE (item 12.11 do Termo de Referência).

Questionamento c): "Distribuição histórica das ligações receptivas por dia da semana e faixa horária, inclusive nos períodos noturnos, sábados, domingos e feriados, ainda que apresentada em estimativas."
Resposta:
A distribuição foi divulgada na resposta a pedido de esclarecimento anterior, publicada em 10/11/2026. Ela abrange a curva intradiária e intra-horária das ligações receptivas, em intervalos de 15 minutos e nas 24 horas do dia, separadamente para segunda a sexta-feira, sábados e domingos, referente ao período de 01/07/2026 a 26/10/2026. Os feriados estão computados no grupo do respectivo dia da semana.

Questionamento d): "Histórico dos indicadores de nível de serviço telefônico e taxa de abandono do contrato vigente, preferencialmente com consolidação mensal dos últimos 12 meses disponíveis."
Resposta:
Segue o histórico do exercício de 2025, conforme os relatórios mensais do contrato vigente. Nesses relatórios, o nível de serviço corresponde ao percentual de chamadas atendidas em até 60 (sessenta) segundos, e a taxa de abandono, ao percentual de chamadas abandonadas após 60 (sessenta) segundos sobre o total de chamadas recebidas. São critérios diversos dos indicadores 2 e 3 do item 24.3 do Termo de Referência.

Mês/2025	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média
Nível de serviço (até 60 s)	87%	94%	89%	92%	92%	89%	86%	82%	85%	80%	80%	82%	**87%**
Taxa de abandono (após 60 s)	3%	2%	5%	2%	3%	2%	3%	5%	4%	7%	11%	7%	**4%**

Pedido final do item 3: "Na inexistência desses dados, solicitamos informar expressamente sua indisponibilidade, esclarecendo se os parâmetros apresentados nos itens 12.3 e 12.7 constituem as únicas referências oficiais para dimensionamento da operação."
Resposta:
A indisponibilidade do tempo de tratamento do correio eletrônico e do Fale Conosco e dos dados da alínea "b" foi informada acima. Os parâmetros e premissas do item 12 do Termo de Referência têm caráter indicativo (item 12.2). O dimensionamento da operação compete exclusivamente à contratada.

4) Da previsão de pagamento da implantação

Questionamento a): "A parcela de R$ 30.250,00 constitui valor efetivamente remunerável, mediante medição ou pagamento específico após a conclusão da implantação?"
Resposta:
Sim. A implantação, se cotada, constará da linha própria do Anexo III, como parcela única.

Questionamento b): "Caso não exista pagamento autônomo, referido valor deverá ser integralmente diluído nos preços unitários das modalidades de atendimento?"
Resposta:
Não. A implantação, se cotada, constará da linha própria do Anexo III.

Questionamento c): "O valor global de referência de R$ 1.129.359,52 deverá ser considerado integralmente como limite máximo para a soma dos cinco tipos de atendimento previstos no Anexo I-A, sem acréscimo de parcela específica de implantação?"
Resposta:
O valor global de referência é de R$ 1.129.359,52, correspondente à soma das linhas do Anexo III.
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