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) Tema: TMA - Devemos considerar o TMA de 180s descrito no item 12.3 (pagina 30) para todas as ilhas? Ou seja, o mesmo tempo para os atendimentos Receptivo, Ativo, Correio Eletrônico?

Resposta: Não. O tempo médio de atendimento referido no item 12.3, inciso (iii), refere-se exclusivamente ao atendimento telefônico receptivo e integra os parâmetros indicativos do item 12. Esses parâmetros não vinculam o dimensionamento da operação, de responsabilidade exclusiva da contratada (item 12.2).

O Termo de Referência não fixa tempo médio de atendimento para os contatos ativos, o atendimento por WhatsApp, o Fale Conosco e o correio eletrônico. Cabe à licitante adotar os tempos de tratamento compatíveis com a forma de organização que propuser.

2) Tema: Curvas - Conforme citado no item 12.9 "Nos eventos programados pelo SAAE que sabidamente provoquem aumento extraordinário de demanda, tais como campanhas institucionais, manutenções programadas de grande porte e alterações relevantes no faturamento", solicitamos o histórico de curvas de demanda nas versões absolutas ou percentuais, nas condições intra-diária e intra-horario, na necessidade de aferir a real necessidade de distribuição e impacto deste e demais efeitos nas escalas de atendimento.

Resposta: Em complemento às premissas de referência do item 12.7, segue, em anexo, a curva de demanda do atendimento telefônico receptivo da central vigente no período de 01/07/2026 a 26/10/2026, em valores percentuais, abrangendo:

- a curva intradiária e intra-horária, em intervalos de 15 minutos, separadamente para segunda a sexta-feira, sábados e domingos (Tabela 1);

- a curva intradiária dos dias de demanda extraordinária de 25 e 26/10/2026, decorrente de interrupção no abastecimento (Tabela 2).

Os relatórios da central vigente não contêm registros por faixa horária do atendimento por WhatsApp, dos contatos ativos, do correio eletrônico e do Fale Conosco. Essa ausência não prejudica o dimensionamento, considerando que:

- o atendimento humano nesses canais e os contatos ativos são realizados de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h (itens 6.1 e 10.2), e o volume mensal de referência do WhatsApp consta do item 11.1;

- o correio eletrônico e o Fale Conosco apresentam volume reduzido, com médias de 52 (cinquenta e duas) e 31 (trinta e uma) demandas mensais em 2025, respectivamente (item 12.1), e tratamento não imediato, sujeito ao prazo de resposta do indicador 7 do item 24.3;

- os contatos ativos, embora previstos no contrato vigente, não eram demandados de forma sistemática pelo SAAE, razão pela qual seu histórico não reflete a demanda pretendida (item 12.11). No novo contrato, serão realizados conforme as listas e demandas disponibilizadas pelo SAAE (item 10.1), cuja programação definirá sua distribuição ao longo do período de atendimento.

Os dados têm caráter exclusivamente informativo. Não alteram o Termo de Referência, cujos parâmetros e premissas permanecem indicativos (item 12.2), nem as quantidades estimadas, as unidades de faturamento, os preços de referência, os níveis de serviço, as faixas de demanda e as demais condições do Edital.

Quanto aos eventos programados, permanecem aplicáveis:

- a comunicação prévia do item 12.9;

- as faixas de demanda do item 24.9;

- a exclusão de dias atípicos do item 24.8;

- a revisão das estimativas do item 12.12.

3) Tema: Curvas - O item 12.12. cita que "os quantitativos de demanda são estimativas, utilizadas para o dimensionamento", desta forma mais do que nunca torna-se necessária a disposição dos dados de curva de demanda (intra-day e intra-hora) para uma maior assertividade junto ao dimensionamento proposto.

Resposta: Remete-se à resposta ao questionamento 2 e ao Anexo, que contém as curvas intradiária e intra-horária por grupo de dias. O dimensionamento da operação compete exclusivamente à contratada (item 12.2).

4) Tema: Simultâneos - De acordo com o item 12.8 "Os Teleatendentes atuarão de forma multifuncional, no atendimento receptivo, nos contatos ativos e nos canais WhatsApp, Fale Conosco e correio eletrônico, cabendo à CONTRATADA organizar a alocação entre as atividades ao longo do dia." Devemos entender que a atuação mesmo que MULTIFUNCIONAL não necessariamente será SIMULTÂNEA?

Resposta: O entendimento está correto. A atuação multifuncional prevista nos itens 12.8 e 13.4 significa que não há segmentação prévia de atribuições por canal, e não impõe a atuação simultânea do mesmo Teleatendente em mais de um canal.

A alocação dos profissionais entre as atividades ao longo do dia compete à contratada (itens 12.8 e 13.3), observados os níveis de serviço do item 24 e a posição contínua do item 13.2.

5) Tema: Simultâneos - Devemos entender que a atuação para os atendimentos TEXTO (whatsapp, faleconosco e correio eletronico) poderão atuar de forma SIMULTANEA dentro de cada nincho de atendimento? Exemplo: operador do atendimento whatsapp atender 5 clientes simultâneos

Resposta: O Termo de Referência não veda nem impõe o atendimento simultâneo de mais de uma conversa pelo mesmo Teleatendente nos canais de texto. A matéria insere-se na organização da operação, a cargo da contratada (itens 12.2 e 13.3), e observará:

- os parâmetros e as funcionalidades do módulo omnichannel do SAAE, cuja configuração compete ao SAAE (item 19.5);
- o cumprimento dos indicadores de tempo de espera, tempo de resposta, monitoria de qualidade, satisfação e completude dos registros;
- o registro completo de cada atendimento no sistema do SAAE (item 8).

6) Tema: Simultâneos - Devemos entender que mesmo que garantido o atendimento SIMULTANEO para as ilhas de TEXTO, o seu faturamento será por item tratado. Está correto nosso entendimento?

Resposta: O entendimento está correto. A remuneração dá-se por atendimento, independentemente de sua realização simultânea:

- o atendimento por WhatsApp é computado por atendimento humano finalizado (item 27.1, inciso iii);
- o correio eletrônico e o Fale Conosco são computados por demanda respondida (item 27.1, inciso iv).

A remuneração não se vincula ao tempo de atendimento, ao operador ou à posição. Cada interação é computada uma única vez, ainda que envolva mais de uma demanda ou transferência entre Teleatendentes (item 27.1, inciso v), e deve estar vinculada a identificador individual e ao respectivo registro no sistema do SAAE (itens 8.2 e 26.3).

São vedados a computação em duplicidade, o fracionamento artificial e o encerramento prematuro seguido de reabertura de interações (item 27.3, incisos ii a iv).

7) Tema: Simultâneos - No item 13.4 é citado que os "Teleatendentes não terão atribuições previamente segmentadas entre atendimento receptivo, ativo ou digital, cabendo à CONTRATADA a distribuição das atividades na forma do item 12.8". Devemos entender que de acordo com este item, todos os operadores deverão estar qualificados para todos os tipos de canais de atendimento permanentemente?

Resposta: O item 13.4 estabelece que as atribuições dos Teleatendentes não serão previamente segmentadas pelo SAAE entre atendimento receptivo, ativo ou digital, cabendo à contratada a distribuição das atividades (item 12.8). O item não impõe que cada profissional atue permanentemente em todos os canais.

Todavia, todos os profissionais que integrarem a operação, inclusive substitutos, deverão receber, antes do início de suas atividades, o treinamento de conteúdo previsto no item 15.2. Esse treinamento abrange os serviços, os procedimentos, o sistema comercial e de Ordens de Serviço e as demais ferramentas do SAAE, e haverá reciclagens sempre que houver alteração relevante de procedimentos. Os acessos às ferramentas serão concedidos conforme os perfis definidos pelo SAAE (item 19.1).

Compete à contratada manter, em todos os horários, profissionais aptos à cobertura da posição contínua do canal 0800 e ao atendimento dos canais em funcionamento, inclusive nas pausas, intervalos, substituições e ausências (itens 13.5 e 27.2).

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

ANEXO – CURVAS DE DEMANDA DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO RECEPTIVO

Pregão Eletrônico nº 14/2026 – Processo nº 4472/2026

Período: 01/07/2026 a 26/10/2026. Fonte: registros da plataforma de telefonia da central vigente. Dados agregados, sem informações pessoais, com caráter exclusivamente informativo.

Metodologia: percentual das ligações que ingressaram nas filas de atendimento humano (atendidas e abandonadas), segundo o horário de entrada na fila, em cada intervalo de 15 minutos, sobre o total de ligações do respectivo grupo (segunda a sexta-feira, sábados ou domingos). Os dias 25 e 26/10/2026, de demanda extraordinária, constam da Tabela 2.

Tabela 1 – Curva intradiária e intra-horária (intervalos de 15 minutos), por grupo de dias

Intervalo	Segunda a sexta-feira	Sábados	Domingos
00h00–00h15	0,05%	0,07%	0,00%
00h15–00h30	0,08%	0,15%	0,47%
00h30–00h45	0,03%	0,07%	0,47%
00h45–01h00	0,05%	0,15%	1,09%
01h00–01h15	0,08%	0,15%	0,62%
01h15–01h30	0,10%	0,51%	0,31%
01h30–01h45	0,05%	0,07%	0,00%
01h45–02h00	0,01%	0,22%	0,62%
02h00–02h15	0,05%	0,51%	0,00%
02h15–02h30	0,06%	0,15%	0,00%
02h30–02h45	0,04%	0,22%	0,16%
02h45–03h00	0,02%	0,07%	0,78%
03h00–03h15	0,01%	0,00%	0,47%
03h15–03h30	0,04%	0,00%	0,00%
03h30–03h45	0,04%	0,07%	0,00%
03h45–04h00	0,03%	0,07%	0,31%
04h00–04h15	0,01%	0,22%	0,16%
04h15–04h30	0,00%	0,15%	0,00%
04h30–04h45	0,02%	0,00%	0,00%

Intervalo	Segunda a sexta-feira	Sábados	Domingos
04h45-05h00	0,03%	0,00%	0,31%
05h00-05h15	0,03%	0,07%	0,47%
05h15-05h30	0,02%	0,07%	0,16%
05h30-05h45	0,02%	0,00%	0,00%
05h45-06h00	0,04%	0,29%	0,00%
06h00-06h15	0,09%	0,15%	0,00%
06h15-06h30	0,10%	0,29%	0,16%
06h30-06h45	0,08%	0,22%	0,16%
06h45-07h00	0,16%	0,29%	0,31%
07h00-07h15	0,31%	0,15%	0,62%
07h15-07h30	0,35%	0,58%	0,62%
07h30-07h45	0,63%	0,87%	0,93%
07h45-08h00	0,88%	1,24%	1,71%
08h00-08h15	1,50%	1,60%	1,09%
08h15-08h30	2,04%	2,11%	0,93%
08h30-08h45	2,10%	2,11%	2,34%
08h45-09h00	2,36%	2,18%	2,02%
09h00-09h15	2,71%	3,42%	1,25%
09h15-09h30	2,91%	3,05%	3,12%
09h30-09h45	2,84%	2,47%	2,80%
09h45-10h00	2,97%	2,69%	2,49%
10h00-10h15	3,01%	2,47%	2,49%
10h15-10h30	2,87%	2,40%	1,71%
10h30-10h45	2,97%	2,69%	1,71%
10h45-11h00	3,00%	2,69%	2,34%
11h00-11h15	2,77%	2,76%	2,96%
11h15-11h30	2,59%	2,47%	2,02%
11h30-11h45	2,53%	2,69%	2,18%
11h45-12h00	2,47%	2,84%	2,02%
12h00-12h15	2,24%	1,53%	1,71%
12h15-12h30	2,18%	1,24%	2,02%
12h30-12h45	2,19%	1,75%	0,93%
12h45-13h00	1,95%	1,31%	2,49%
13h00-13h15	2,04%	1,67%	2,02%

Intervalo	Segunda a sexta-feira	Sábados	Domingos
13h15-13h30	2,19%	1,89%	1,56%
13h30-13h45	2,11%	1,45%	1,56%
13h45-14h00	2,08%	1,60%	2,65%
14h00-14h15	2,23%	2,18%	1,56%
14h15-14h30	2,41%	1,60%	1,40%
14h30-14h45	1,97%	1,16%	1,40%
14h45-15h00	2,18%	1,45%	0,93%
15h00-15h15	2,11%	2,04%	1,40%
15h15-15h30	2,18%	1,45%	1,71%
15h30-15h45	2,00%	1,53%	0,78%
15h45-16h00	2,03%	1,09%	0,78%
16h00-16h15	1,84%	1,31%	0,47%
16h15-16h30	1,58%	1,96%	1,09%
16h30-16h45	1,66%	1,89%	1,87%
16h45-17h00	1,51%	2,55%	1,25%
17h00-17h15	1,55%	1,38%	1,40%
17h15-17h30	1,15%	1,02%	0,78%
17h30-17h45	1,01%	1,38%	2,18%
17h45-18h00	0,89%	1,31%	1,56%
18h00-18h15	0,95%	1,09%	1,56%
18h15-18h30	0,68%	0,58%	2,49%
18h30-18h45	0,72%	1,02%	1,71%
18h45-19h00	0,80%	1,16%	0,78%
19h00-19h15	0,65%	0,65%	1,40%
19h15-19h30	0,62%	1,16%	1,25%
19h30-19h45	0,58%	0,73%	1,09%
19h45-20h00	0,57%	0,73%	0,93%
20h00-20h15	0,46%	1,02%	1,40%
20h15-20h30	0,59%	1,09%	0,78%
20h30-20h45	0,40%	1,02%	0,78%
20h45-21h00	0,39%	0,58%	0,62%
21h00-21h15	0,29%	0,44%	0,78%
21h15-21h30	0,36%	0,51%	0,78%
21h30-21h45	0,20%	0,07%	0,62%

Intervalo	Segunda a sexta-feira	Sábados	Domingos
21h45-22h00	0,22%	0,29%	0,78%
22h00-22h15	0,23%	0,07%	0,78%
22h15-22h30	0,15%	0,22%	0,16%
22h30-22h45	0,17%	0,36%	0,62%
22h45-23h00	0,09%	0,44%	0,31%
23h00-23h15	0,22%	0,29%	0,00%
23h15-23h30	0,10%	0,36%	0,31%
23h30-23h45	0,10%	0,51%	0,00%
23h45-00h00	0,05%	0,15%	0,16%
Total	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**
Número de dias no período	**83**	**17**	**16**

Tabela 2 – Curva intradiária de dias de demanda extraordinária (25 e 26/10/2026), por hora

Faixa horária	25/10 (domingo)	26/10 (segunda-feira)
00h-01h	0,0%	0,0%
01h-02h	0,0%	0,2%
02h-03h	0,0%	0,0%
03h-04h	0,0%	0,2%
04h-05h	0,0%	0,0%
05h-06h	0,6%	0,0%
06h-07h	4,6%	0,5%
07h-08h	7,4%	1,7%
08h-09h	23,4%	2,2%
09h-10h	29,7%	5,6%
10h-11h	10,3%	6,6%
11h-12h	5,7%	4,7%
12h-13h	5,1%	3,2%
13h-14h	2,9%	6,4%
14h-15h	2,9%	7,4%
15h-16h	1,1%	10,8%
16h-17h	0,6%	8,8%

Faixa horária	25/10 (domingo)	26/10 (segunda-feira)
17h-18h	2,3%	7,8%
18h-19h	1,1%	8,8%
19h-20h	0,0%	13,2%
20h-21h	1,7%	5,6%
21h-22h	0,6%	3,2%
22h-23h	0,0%	1,5%
23h-00h	0,0%	1,5%
Total	**100,0%**	**100,0%**

São Carlos, 10 de novembro de 2026.

Ana Beatriz Catoia Migliatti
Pregoeira