



**ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

Rua Barão de Atalaia 200, Centro-Maceió-AL-CEP: 57020-510
Fone: (82)3315-3094 -3315-3091

LICITAÇÃO PRESENCIAL Nº 62/2020 – CASAL

PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 01

Resposta ao pedido de esclarecimento feito por licitante interessado em participar da **LICITAÇÃO PRESENCIAL Nº 62/2020 - CASAL**, que tem como objeto a Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos em atendimento presencial, teleatendimento (call center), atendimento multimeios e cobrança extrajudicial com cobertura de toda área de concessão da CASAL, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência.

ESCLARECIMENTOS:

1) A Contratada será responsável apenas pela manutenção e upgrade dos sistemas que estão sob sua responsabilidade, excluindo os providos pela CASAL. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim. O entendimento está correto.

2) No Termo de Referência considerando os trechos “O início da operação ocorrerá imediatamente após o prazo para implantação dos serviços”; “O prazo para implantação dos serviços será de no máximo 15 (quinze) dias contados da assinatura do contrato.”; e “Ou seja, o Call Center não terá que estar efetivamente instalado, mas deverá ser comprovada a mobilização para sua instalação com prazo de conclusão em no máximo 45 (quarenta e cinco) dias.” Entendemos que o início da operação ocorrerá após os 45 dias previstos para implantação do Call Center. Nosso entendimento está correto? Caso a resposta seja negativa, solicitamos esclarecer, pois os textos são contraditórios.

Resposta: Sim. O entendimento está correto, merecendo destacar que o prazo de 45 (quarenta e cinco) dias para o início da operação é o prazo máximo, e que antes disso, ou seja, no prazo de 15 (quinze) dias, contados da assinatura do contrato, a estrutura e os equipamentos já devem estar disponíveis para validação pela CASAL.

3) A Contratada possuirá o prazo de 45 dias para implantação do Call Center, o qual abarca a alocação da mão de obra direta para execução operacional das atividades, a alocação de mão de obra para as atividades de apoio administrativo, gestão de RH, contábeis, financeiras, administração, etc., bem como a disponibilização de todos os recursos tecnológicos descritos no Termo de Referência (hardwares e softwares), infraestrutura física e, ainda contratações de links de dados? Está correto nosso entendimento?

Resposta: O atendimento está correto em parte. Como já esclarecido na resposta anterior, o prazo de 45 (quarenta e cinco) dias é o prazo máximo para início efetivo da operação. No entanto, a estrutura física e os equipamentos têm que estar disponíveis no prazo de 15 (quinze) dias, contados da assinatura do contrato, para validação pela CASAL.

4) Considerando a expressa restrição do espaço geográfico para instalação do Call Center da CASAL, em Maceió/AL, o prazo de 15 dias é exíguo para as licitantes que estão fora da capital Maceió, haja vista a complexidade de mobilização para definição da estrutura física e disponibilização de todos os equipamentos necessários a atender a essencialidade dos serviços objeto do presente certame. Para

10/07



**ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

Rua Barão de Atalaia 200, Centro-Maceió-AL-CEP: 57020-510
Fone: (82)3315-3094 -3315-3091

tanto, entendemos que a validação, pela CASAL, da estrutura física e disponibilização dos equipamentos necessários se dará aos 45 dias previstos para implantação. Nosso entendimento está correto?

Resposta: Não, o entendimento está equivocado. O prazo de 45 (quarenta e cinco) dias é o prazo máximo para início efetivo da operação. No entanto, a estrutura física e os equipamentos têm que estar disponíveis no prazo de 15 (quinze) dias, contados da assinatura do contrato, para validação pela CASAL.

5) Com relação ao trecho ... “e refere-se ao período que a empresa vencedora deverá evidenciar que está mobilizando para atender a Companhia.”, entendemos que a CASAL possuirá outros mecanismos que não o restrito prazo de 15 dias para averiguar se a Contratada encontra-se em intensa e evidente mobilização para implantação do Call Center. Para tanto, solicitamos esclarecimentos acerca do trecho em destaque.

Resposta: O trecho destacado se refere ao prazo total que a licitante vencedora possui para iniciar a operação, sendo esse prazo de 45 (quarenta e cinco) dias. No entanto, em 15 (quinze) dias, contados após a assinatura do contrato, a estrutura física e os equipamentos têm que estar disponíveis para a validação pela CASAL.

6) Considerando o caráter restritivo relativo à exigência de implantação do Call Center na capital Maceió, respaldado pelo exíguo prazo de 15 dias estabelecidos pela CASAL para validação da estrutura física e equipamentos necessários, entendemos que o caráter competitivo do certame será violado, pois está restrito ao universo de licitantes que possuem aparato físico e tecnológico em Maceió ou em seu Estado. Para tanto, entendemos que a Contratada possuirá o prazo de 45 dias para implantação do Call Center. Está correto nosso entendimento? Em caso negativo, solicitamos esclarecimentos acerca da restrição imposta.

Resposta: Correto em parte. A licitante vencedora possui o prazo de 45 (quarenta e cinco) dias para início efetivo da operação, desde que fique evidenciado o cumprimento do prazo anterior de 15 (quinze) dias, bem como a mobilização para sua instalação.

7) Entendemos que o mobiliário e todos os equipamentos necessários à prestação de serviços de atendimento presencial (POSTO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL: PSAP) é de responsabilidade da CASAL, sendo de responsabilidade da Contratada apenas os custos com a mão de obra envolvida. Nosso entendimento está correto?

Resposta: Sim. O entendimento está correto.

8) A quantidade de 3.933.633,28 estimado na planilha de quantitativos trata-se de uma média fixa e existente atualmente na CASAL? Este valor será normalmente garantido à Contratada para execução do serviço de cobrança extrajudicial? Se não, a CASAL assegurará à Contratada garantia mensal mínima para manutenção da estrutura e mão de obra envolvida na prestação de serviços de cobrança extrajudicial durante o período que não houver demanda de cobrança?

Resposta: A quantidade de R\$ 3.933.633,28 (três milhões novecentos e trinta e três mil seiscentos e trinta e três reais e vinte e oito centavos) é o valor atual dos créditos a receber que a CASAL disponibilizará para cobrança. Esse valor não é garantido por todo o tempo de contrato, haja vista que não há possibilidade de prever o valor futuro da dívida dos consumidores com a CASAL. Salientando que a CASAL não fará

10/07



**ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

Rua Barão de Atalaia 200, Centro-Maceió-AL-CEP: 57020-510
Fone: (82)3315-3094 -3315-3091

qualquer pagamento em referência ao item cobrança extrajudicial que não seja relativo ao êxito nas recuperações efetivadas.

9) No valor unitário máximo a ser remunerado (R\$ 0,15 – quinze centavos) já estão incluídos os custos que a Contratada possuirá com a emissão de carta de aceite; boleto de entrada; remessa ao cliente, etc.? Em caso negativo, como se dará o referido reembolso à Contratada?

Resposta: No valor unitário máximo a ser remunerado deve estar incluído com todos os custos diretos e indiretos da operação, não havendo qualquer remuneração ou reembolso extra.

10) O denominado “boleto de entrada” será emitido pelo sistema da Contratante?

Resposta: Sim. Os boletos serão emitidos pelo sistema da CASAL.

11) Nosso entendimento é que as despesas com telefonia para os serviços de cobrança (teleatendimento ativo) serão de responsabilidade da Contratante. Nosso entendimento está correto?

Resposta: Não. As despesas com telefonia para os serviços de cobrança serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, não havendo nenhum tipo de remuneração fixa ou reembolso por tal tipo de despesa.

12) Na elaboração das propostas de preço pelas licitantes, as mesmas deverão considerar este quantitativo de 3.933.633,28?

Resposta: Sim. O valor de referência para as propostas de preço é o quantitativo de R\$ 3.933.633,28 (três milhões novecentos e trinta e três mil seiscentos e trinta e três reais e vinte e oito centavos).

13) A Contratada deverá disponibilizar Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cliente ou o sistema a ser utilizado será o disponibilizado pela CASAL?

Resposta: A Contratada deverá disponibilizar Sistema de Gestão de Relacionamento com o cliente que deverá possuir integração com o atual sistema comercial da CASAL.

14) Solicitamos esclarecer como se dará a remuneração à Contratada quanto às integrações futuras demandadas pela CASAL.

Resposta: Toda e qualquer integração de sistema será de responsabilidade da contratada, não havendo qualquer remuneração a tal título por parte da CASAL.

15) SUPERVISOR Função do (a) supervisor (a): Supervisionar a atuação das respectivas equipes (atendimento presencial e atendimento multimeios) no tocante ao respeito às normas da CASAL, assiduidade, e demais exigências contidas neste TR.”

Considerando a restrição constante do item acima descrito, bem como a quantidade expressa de 1(um) Supervisor no Anexo II – Planilha de Custos, entendemos que não há previsão por parte da CASAL quanto a alocação de perfil responsável pela supervisão da equipe de teleatendimento receptivo e ativo (Posto de serviços de teleatendimento (call center): PSTA). Está correto nosso entendimento?

1007



**ESTADO DE ALAGOAS
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**

Rua Barão de Atalaia 200, Centro-Maceió-AL-CEP: 57020-510
Fone: (82)3315-3094 -3315-3091

Resposta: Não. A pessoa responsável pela Supervisão do atendimento também terá entre as suas obrigações supervisionar a atuação da equipe de teleatendimento ativo e passivo.

16) Caso a resposta ao questionamento acima seja negativo, solicitamos esclarecer como se dará a supervisão dos trabalhos realizados pelos Posto de serviços de teleatendimento (call center): PSTA, receptivo e ativo, bem como se a CASAL previu tais custos em seu cálculo estimativo para o presente certame.

Resposta: Como mencionado no item anterior será um único Supervisor para todo o contrato, tanto que na planilha de preços consta tão somente a previsão de alocação de um funcionário nessa categoria profissional.

17) Solicitamos esclarecimentos de como a CASAL planejou o processo de gravações de voz e tela no atendimento presencial diretamente com seu cliente?

Resposta: Não há um planejamento específico por parte da CASAL a respeito do processo de gravações de voz e tela no atendimento presencial, devendo a empresa vencedora apresentar a sua solução para tal exigência.

18) A CASAL disponibilizará microfones nos postos de atendimento presencial para que os seus clientes falem diretamente e obrigatoriamente para a devida gravação de voz?

Resposta: Não. A CASAL não disponibilizará microfones.

19) A CASAL possui diretriz acerca da recusa do cliente quanto a gravação de voz no atendimento presencial?

Resposta: Se houver recusa por parte do cliente quanto a gravação do atendimento, a CASAL comunicará que não poderá realizar o atendimento sem esse registro.

20) Solicitamos disponibilizar a volumetria estimada de atendimentos presenciais e telefônicos realizados, para fins de subsidiar a elaboração da proposta de preços, com objetivo de estimar o custo com o armazenamento de todas as gravações de voz e tela dos atendimentos.

Resposta: Não temos como disponibilizar os dados solicitados. A licitante deve considerar o número de atendentes solicitados no Edital para dimensionar todos os custos envolvidos na operação.

Assim sendo, ficam mantidos o dia, o horário e o local para a realização do certame.

Maceió, 12 de março de 2021.

Atenciosamente,

Dayselanea Correia de O. Silva
Dayselanea Correia de Oliveira Silva

Pregoeira e Assessora da ASLIC em exercício/CASAL