

São Paulo, 06 de janeiro de 2022.

**CONCORRÊNCIA Nº 13409/2021**  
**ABERTURA: DIA 27 DE JANEIRO DE 2022 – ÀS 14H00**  
**OBJETO: “CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA EXTRAJUDICIAL ATIVA POR MEIO DE CONTATOS POR TELEFONE, VIA OPERADOR HUMANO, PARA AS UNIDADES EDUCACIONAIS, HOTEIS E EDITORA SENAC SÃO PAULO”.**

**CARTA DE ESCLARECIMENTOS I**

Encaminhamos abaixo os questionamentos e as respostas a todos os participantes:

**1)** O anexo B do edital, item 2.5 menciona que o volume médio diário de clientes disponível para contato será de 17.000 (dezessete mil) , contudo, a proposta é limitada a 1.000 (mil) ligações diárias, sendo 150 (cento e cinquenta) com sucesso. Caso a empresa contratada efetue mais ligações que o mínimo exigido, será remunerada também pelo excedente?

**Resposta: Não será remunerado pelo excedente de ligações, trata-se uma prestação de serviços com valor fixo mensal.**

**2)** É obrigatória a entrega dos envelopes pela Licitante de forma **presencial** à Comissão Permanente de Licitação, ou poderá ser feita por e-mail/correios?

**Resposta: Os envelopes poderão, também, ser encaminhados à Comissão Permanente de Licitação via Correios ou outro serviço de entrega, observados, para tanto, o endereço e o prazo estabelecido no item 2.1.**

**3)** - item 4.1 - Empresas que se enquadrem  
O CNAE 82.199/99 - Apoio administrativo, preparação de documentos se enquadra na licitação em tela?

**Resposta: As empresas participantes da licitação deverão possuir o CNAE 8291-1/00 – “Atividades de cobrança e informações cadastrais” - como atividade econômica principal ou secundária no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – Receita Federal.**

**4)** Considerando que os scripts serão fornecidos pelo Senac, solicitamos que sejam fornecidos os modelos aplicados atualmente, para que possamos estimar o TMA por ligação.

**Resposta: Os scripts serão disponibilizados após a finalização do processo de licitação e assinatura do contrato com a empresa vencedora. Estimamos o TMA em aproximadamente 2 minutos e 30 segundos.**

**5) volume de crédito a ser recuperado;**

**Resposta: O volume de inadimplentes consta no item 2.5 do anexo B. Sobre o montante de créditos, a empresa não será responsável pela gestão dos créditos, realizará apenas a ligação de cobrança informando sobre o débito, direcionando o inadimplente para negociação junto ao Senac.**

**6) tíquete médio dos créditos;**

**Resposta: Sobre o tíquete médio, a empresa não será responsável pela gestão dos créditos, realizará apenas a ligação de cobrança informando sobre o débito, direcionando o inadimplente para negociação junto ao Senac.**

**7) faixa de atraso dos créditos;**

**Resposta: Sobre a faixa de atraso, a empresa não será responsável pela gestão dos créditos, realizará apenas a ligação de cobrança informando sobre o débito, direcionando o inadimplente para negociação junto ao Senac.**

**8) origem dos créditos cobrados;**

**Resposta: Prestação de serviços educacionais, hoteleiros e vendas de livros.**

**9) cópia do último contrato, firmado pelo SENAC.**

**Resposta: A minuta que deve ser considerada é a divulgada no edital, vide anexo VI – Minuta Contratual.**

**10) O Senac disponibilizará à Contratada o acesso direto ao sistema de gestão de recebíveis para extração da relação dos clientes que deverão ser contatados, assim como os respectivos títulos a serem cobrados. Os relatórios poderão ser exportados em extensão "TXT" ou "XLS" e neles constarão títulos vencidos entre 5 (cinco) e 120 (cento e vinte) dias.**

Há necessidade de link de dados para acesso ao sistema de gestão de recebíveis do SENAC? Se sim, este link será de responsabilidade da contratada?

**Resposta: Trata-se de plataforma Web com acesso por meio de navegador. A responsabilidade sobre a disponibilização do endereço eletrônico, usuário e senha é da contratante.**

**11)** O Senac disponibilizará à Contratada o acesso direto ao sistema de gestão de recebíveis para extração da relação dos clientes que deverão ser contatados, assim como os respectivos títulos a serem cobrados. Os relatórios poderão ser exportados em extensão "TXT" ou "XLS" e neles constarão títulos vencidos entre 5 (cinco) e 120 (cento e vinte) dias.

A estratégias de discagem para os leads de acordo com o vencimento dos títulos será definida pelo SENAC ou podemos contar com equipe de estratégia para definir a melhor condução dos leads da base em prol do resultado de conversão?

**Resposta: As regras sobre a ordenação para os contatos está disponível no Edital, conforme item 2.7. do anexo B.**

**12)** O volume médio diário é de 17.000 (dezesete mil) clientes disponíveis para contato, devendo a Contratada comprovar, no mínimo, 1.000 (um mil) ligações diárias e que obteve sucesso em, no mínimo, 150 (cento e cinquenta) ligações. Entende-se por "sucesso" o contato direto com o cliente inadimplente (devedor) ou o "recado" para terceiro, que não o devedor, que atender a ligação. Quanto ao "recado" deve ser observado o estabelecido no item 2.7.3 deste Anexo. Recados enviados para a caixa postal não serão considerados.

Entendemos que o contato tanto com o cliente quanto o recado com terceiros é apenas telefônico não havendo emissão de protocolo de contato por nenhum outro canal senão fone, estamos corretos? Além disso, não há previsão de envio de boletos ou quaisquer outros documentos e/ou informativos por SMS, E-mail, WA ou qualquer outro canal estando a operação limitada ao uso apenas de fone ATIVO. Estamos corretos?

**Resposta: Correto.**

**13)** O volume médio diário é de 17.000 (dezesete mil) clientes disponíveis para contato, devendo a Contratada comprovar, no mínimo, 1.000 (um mil) ligações diárias e que obteve sucesso em, no mínimo, 150 (cento e cinquenta) ligações. Entende-se por "sucesso" o contato direto com o cliente inadimplente (devedor) ou o "recado" para terceiro, que não o devedor, que atender a ligação. Quanto ao "recado" deve ser observado o estabelecido no item 2.7.3 deste Anexo. Recados enviados para a caixa postal não serão considerados.

Gentileza encaminhar o funil atual da campanha na visão média mensal: Volume total de leads, CPC, notificado e recado assim como o TMA dos contatos.

**Resposta: As informações sobre o volume de ligações e o volume mínimo de contatos com sucesso estão disponíveis no item 2.5 do anexo B. Estimamos o TMA em aproximadamente 2 minutos e 30 segundos.**

**14)** O volume médio diário é de 17.000 (dezessete mil) clientes disponíveis para contato, devendo a Contratada comprovar, no mínimo, 1.000 (um mil) ligações diárias e que obteve sucesso em, no mínimo, 150 (cento e cinquenta) ligações. Entende-se por "sucesso" o contato direto com o cliente inadimplente (devedor) ou o "recado" para terceiro, que não o devedor, que atender a ligação. Quanto ao "recado" deve ser observado o estabelecido no item 2.7.3 deste Anexo. Recados enviados para a caixa postal não serão considerados.

Após contato efetivo com o cliente ou recado com terceiros existe programação para retrabalharmos o lead caso não haja pagamento? Essa tratativa ocorre dentro do mesmo formato ou devemos criar campanhas apartadas pensando na jornada do cliente?

**Resposta: Caso não haja o pagamento, o cliente retornará automaticamente ao relatório seguindo o mesmo fluxo de cobrança, não sendo necessário nenhuma outra ação pela Contratada.**

**15)** O volume médio diário é de 17.000 (dezessete mil) clientes disponíveis para contato, devendo a Contratada comprovar, no mínimo, 1.000 (um mil) ligações diárias e que obteve sucesso em, no mínimo, 150 (cento e cinquenta) ligações. Entende-se por "sucesso" o contato direto com o cliente inadimplente (devedor) ou o "recado" para terceiro, que não o devedor, que atender a ligação. Quanto ao "recado" deve ser observado o estabelecido no item 2.7.3 deste Anexo. Recados enviados para a caixa postal não serão considerados.

Para os clientes sem contato efetivo, devemos fazer a devolutiva do leads contando que eles retornarão nas próximas esteiras de cobrança? Há algum tipo de processo de enriquecimento de telefones realizado pelo SENAC?

**Resposta: Os clientes sem contato efetivo permanecem no relatório de cobrança enquanto inadimplentes, entrando novamente no ciclo de contato de acordo com a ordem alfabética. As informações sobre a efetividade dos contatos devem ser disponibilizadas ao Senac por e-mail. O Senac possui fluxo próprio de atualização de cadastros.**

**16)** Pessoas Físicas: (I) os contatos deverão ser ordenados e ocorrer em ordem alfabética, de forma contínua, dia a dia, garantindo que todos os clientes sejam contatados no mínimo 1 (uma) vez durante o período de 30 (trinta) dias, (II)

deve ser utilizado o número de celular para primeira tentativa e (III) deve ser utilizado o número residencial para segunda tentativa. É vedado à Contratada utilizar o telefone comercial para realizar ligações de cobrança.

2.7.1.2. Pessoas Jurídicas: os contatos deverão ocorrer exclusivamente no número de contato do departamento financeiro indicado pelo Senac.

A ordenação alfabética independe da faixa de dias de pendência dos clientes? Devemos considerar a ordem alfabética para as bases PF e PJ sendo trabalhadas de forma concomitante ou devemos apartar as campanhas entre PF e PJ?

**Resposta: Sim, a ordenação alfabética independe da faixa de dias de pendência do cliente. As tratativas para os clientes PF e PJ deverão ser abordados de forma diferenciada com scripts fornecidos pelo Senac.**

**17)** O contato deverá ser realizado de maneira cordial, sem pressão e sem expor o cliente a qualquer tipo de constrangimento.

A operação terá uma manga de negociação de valores para utilizar na abordagem com os clientes?

**Respostas: Não. A contratada deverá apenas informar o saldo devedor atualizado, sempre seguindo o script disponibilizado pelo Senac.**

**18)** Em caso de recado, a Contratada deverá zelar para que terceiros não tenham conhecimento do real motivo da ligação, qual seja: a cobrança de dívida. Nesta situação, o atendente deve se restringir a indicar o telefone de contato para que o cliente retorne à ligação. A inobservância ao estabelecido neste item acarretará à Contratada a responsabilidade integral por eventuais pedidos de reparação de danos, estando o Senac isento de qualquer responsabilidade neste sentido.

Neste caso, esse número de telefone receptivo será atendido pela mesma operação de cobrança ativa? Sendo o telefone pertinente a esta operação a responsabilidade de contratação da linha é da contratada ou o SENAC já possui uma linha receptivo para esta atividade? Sendo a contratação de responsabilidade da contrata informar se o número é do tipo 0800 ou 400x

**Resposta: O edital não prevê serviço call center receptivo. Os clientes deverão ser informados dos débitos e orientados a contatar o Senac por e-mail, telefone ou via portal do aluno.**

**19)** Para atendimento e suporte ao Senac, a Contratada deverá disponibilizar canais como: chat, e-mail, telefone ou outro meio de comunicação, além de indicar, em até 24 (vinte e quatro) horas, um representante para esclarecer dúvidas, solucionar problemas relacionados a faturamento, gravações,

indisponibilidade de sistemas e demais necessidades referentes à prestação dos Serviços contratados. O tempo de resposta da solicitação com a previsão ou solução dos eventos relatados nas operações não poderá ser superior a 48 (quarenta e oito) horas úteis, considerando, para fins de cálculo, o horário comercial do Senac – das 9h às 18h.

Entendemos que este suporte se refere ao apoio operacional para atendimento as necessidades do contratante com relação a informações sobre nossa prestação de serviço, estamos corretos?

**Resposta: Correto**

**20)** Disponibilizar, de acordo com solicitação do Senac, em até 48 (quarenta e oito) horas úteis, amostragem das gravações dos contatos realizados pela Contratada por meio de mídia digital ou outra forma (e-mail, sharepoint, outros, desde que atenda a PSI do Senac), em formato de leitura audível, contendo obrigatoriamente no nome do arquivo, a data da ligação e nome do cliente.

A amostra é definida pela Contratante? Caso seja disponibilizado acesso web aos contatos essa rotina pode ser desconsiderada?

**Resposta: A amostra é definida pelo Senac. Caso seja disponibilizado acesso web aos contatos (entendemos como acesso web a disponibilização de todas as gravações realizadas) esta rotina pode ser desconsiderada.**

**21)** Encaminhar diariamente ao Senac, por e-mail, o registro individual de toda e qualquer alegação do cliente que não se tratar de promessa de pagamento, tais como: desconhecimento da dívida, pagamento realizado, solicitação de boleto, cancelamento, entre outros (utilizar o Modelo Padrão E-mail – Contato com o Senac -Anexo G do Contrato).

Temos inteligência sistêmica que nos permite disparar automaticamente o e-mail mediante a tabulação específica destes casos. Podemos contar com esta solução?

**Resposta: Sim, desde que o e-mail de resposta contenha a alegação do cliente dentro dos padrões estabelecidos pelo Senac.**

**22)** Fornecer treinamento inicial específico aos seus operadores para atendimento da carteira do Senac e seus respectivos "scripts", com o objetivo de manter a qualidade dos serviços prestados.

Usualmente a primeira turma de colaboradores é formada em produtos e processos pelo nosso demandante quando também nossa equipe de treinamento é capacitada e fica responsável, a partir da segunda turma pela

formação específica. Podemos trabalhar desta forma? Quantos dias leva a formação inicial em produtos e processos SENAC?

**Resposta: Os colaboradores terão que ser capacitados desde o início pela Contratada, sendo de responsabilidade do Senac apenas a disponibilização dos scripts.**

**23)** Ter, sob a sua responsabilidade, PA's (Posições de Atendimento) ativos, em quantidade suficiente de forma a atender adequadamente a prestação dos Serviços, conforme volume estipulado no item 2.5 deste Anexo e linha telefônica 0800 ou segmento 4000, comprovados por meio de teste operacional, sempre que solicitado, no decorrer do Contrato.

Para adequado dimensionamento precisamos de indicadores de contato conforme solicitado acima com os respectivos tempos médios.

**Resposta: As informações sobre o volume de ligações e o volume mínimo de contatos com sucesso estão disponíveis no item 2.5 do anexo B.**

**24)** Em caso de indisponibilidade temporária da sua infraestrutura que impossibilite a prestação do Serviço, informar imediatamente o Senac a respeito, com a devida justificativa e a indicação do prazo máximo para o restabelecimento da prestação do Serviço, sob pena de aplicação da multa prevista no item 7.1 deste Anexo.

Devemos considerar contingência operacional para casos que inviabilizem a utilização de nosso site? A contingência pode ser o formato de trabalho home office? Caso seja necessária contingência operacional em site físico, informar o % de posições que devemos manter em atuação até o restabelecimento de nosso site.

**Resposta: Em caso de inoperância do sistema o Senac deverá ser informado com a devida justificativa e a indicação do prazo máximo para o restabelecimento da prestação de Serviço. Caso seja necessário a contingência operacional de forma remota, o Senac deverá ser informado para ter ciência do fato. Ainda, em caso de contingência, seja de forma física ou remota, a quantidade de posições de atendimento deve ser definida pela Contratada visando assegurar a quantidade diária mínima de ligações estabelecidas neste contrato.**

**25)** Não comprovar a realização de, no mínimo, 1.000 (um mil) ligações diárias, além de não comprovar sucesso de, no mínimo, 150 (cento e cinquenta) ligações, salvo em razão de problemas operacionais, desde que justificadas com anuência do Senac, por exemplo: problemas técnicos de telefonia, queda de energia entre outros.

Tratam-se de 1000 contatos EFETIVOS ou 1000 TENTATIVAS de contato? Pois a efetividade está totalmente dependente da qualidade de dados recebidos na base. Sobre o sucesso, entendemos que devemos cumprir uma conversão de 15% sobre o total de CONTATOS EFETIVOS. Estamos corretos?

**Resposta: O edital estabelece a quantidade mínima de 1.000 ligações (tentativas de contato) por dia, devendo obter no mínimo de 150 ligações com sucesso. Entende-se por "sucesso" o contato direto com o cliente inadimplente (devedor) ou o "recado" para terceiro, que não o devedor, que atender a ligação.**

**26)** Não retornar com a previsão ou solução dos eventos relatados nas operações.

Gentileza detalhar exemplos de casos contemplados neste SLA.

**Resposta: Para atendimento e suporte ao Senac, a Contratada deverá disponibilizar canais como: chat, e-mail, telefone ou outro meio de comunicação, além de indicar, em até 24 (vinte e quatro) horas, um representante para esclarecer dúvidas, solucionar problemas relacionados a faturamento, gravações, indisponibilidade de sistemas e demais necessidades referentes à prestação dos Serviços contratados. O tempo de resposta da solicitação com a previsão ou solução dos eventos relatados nas operações não poderá ser superior a 48 (quarenta e oito) horas úteis.**

**27)** Detalhar as regras de monitoramento de recursos ou se podemos seguir nosso padrão de monitorias de qualidade?

**Resposta: A Contratada poderá seguir com seu padrão de monitoramento de qualidade.**

**28)** Informar a conversão média por faixa de dias?

**Resposta: As informações sobre o volume de ligações e o volume mínimo de contatos com sucesso estão disponíveis no item 2.5 do anexo B.**

**29)** Informar regras de renitência previstas para esta operação.

**Resposta: Para cada contato duas tentativas deverão ser realizadas no dia, e caso necessário poderão ser repetidas após o período aproximado de quinze dias.**

**30)** Encaminhar dados para dimensionamento da quantidade de posições incluindo, além das informações da base para ativo, o volume de ligações recebidas no telefone receptivo com seus respectivos Tempos médios.

**Resposta: As informações sobre o volume de ligações e o volume mínimo de contatos com sucesso estão disponíveis no item 2.5 do anexo B.**

**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**