

A
TODAS AS LICITANTES

Ref.: Pregão Presencial nº 033/19 - PROCESSO DAE nº 1160/2019

Solicitação de esclarecimento

Objeto: SERVIÇO DE RECADASTRAMENTO DOS CLIENTES DA DAE S/A, ATUALIZANDO AS INFORMAÇÕES DO CADASTRO COMERCIAL.

Na pág. 53:

"A CONTRATADA deverá dispor de uma equipe de BackOffice dimensionada para realizar análises e baixas manuais das solicitações de serviços que retornaram do Campo e não tiveram a baixa automática, conforme funcionalidade do sistema. Essa equipe deverá ser previamente treinada pelo Preposto e fará a análise de todas as solicitações não baixadas automaticamente pelo sistema."

PERGUNTA 1) Entendemos que, uma vez realizado o recadastramento em campo pelos Agentes Recadastradores e cumpridas as 2 regras apresentadas na tabela da página 54, ou seja, inexistência de conflito de: Nome do cliente, Número do Medidor e Número do CPF, o recadastro será considerado válido e a baixa se dará automaticamente via sistema, sem a necessidade de intervenção da equipe de Backoffice.

Nosso entendimento está correto ? Caso negativo, por gentileza elucidem como funcionará.

Resposta: Correto.

Na pág. 48:

"Deverão ser obtidos, sempre que possível, os dados constantes na tabela abaixo, na qual identificamos os considerados obrigatórios (obrig?), bem como os que deverão ser confirmados com foto."

PERGUNTA 2) É relativamente comum, em trabalhos desta natureza, o cliente não permitir que o Agente Recadastrador tire foto de seus documentos.

Em outras situações, o cliente não saber responder a determinados campos (ex: litros de caixa de água).

Até casos em que o cliente esteja trabalhando e o atendimento ser feito por empregada ou morador.

Entendemos que, diante da impossibilidade de reversão desta situação pela CONTRATADA (não tem como obrigar o cliente a fornecer o documento ou exigir que ele saiba responder a todos os campos), o recadastro será considerado válido.

Nosso entendimento está correto ? Caso negativo, por gentileza elucidem como funcionará.

Resposta: Não será considerado válido, pois o sistema está parametrizado para realização das três tentativas quando não atendidos os itens obrigatórios (número e foto).

PERGUNTA 3) Se o cliente apenas fornecer o CPF ou RG verbalmente, sem querer apresentar o documento, a informação deve ser considerada válida para efeito de registro no tablet ? Caso negativo, por gentileza elucidem como funcionará.

Resposta: Não será considerado válido, pois o sistema está parametrizado para realização das três tentativas quando não atendidos os itens obrigatórios (número e foto).

PERGUNTA 4) Entendemos ser de fundamental importância que o cadastrador vá a campo com as informações mais atuais disponibilizadas em tela no tablet. Nosso entendimento é de que este será o procedimento adotado pela DAE S/A, correto ? Caso negativo, por gentileza elucide como funcionará.

Resposta: Correto.

PERGUNTA 5) Algumas vezes não é possível tirar a foto do número do hidrômetro, seja pela posição em que o hidrômetro se encontra, pela dificuldade de posicionar a câmera dentro do abrigo, etc. Entendemos que, diante da impossibilidade de reversão desta situação pela CONTRATADA, o recadastro deste cliente será considerado válido, mesmo com a foto do hidrômetro sem mostrar nitidamente o número. Nosso entendimento está correto ? Caso negativo, por gentileza elucide como funcionará.

Resposta: Sim, desde que tenha a foto do hidrômetro e a mesma mostre essa impossibilidade.

Na pág. 52:

A CONTRATADA deverá efetuar até 3 (três) visitas aos imóveis para atualização dos dados, sendo a terceira visita obrigatoriamente aos sábados. Não havendo sucesso, a CONTRATADA deverá encerrar a Solicitação de Serviço com os dados que foram possíveis de serem atualizados sem a presença do Cliente e anexar fotos das tentativas.

PERGUNTA 6) O aplicativo do tablet permite que se tire foto das tentativas e faça o registro das mesmas, colocando o motivo do não recadastramento ?

Resposta: Sim, selecionando as opções de impedimento de visita disponíveis no sistema.

PERGUNTA 7) Nenhuma base cartográfica (mapa) será objeto de manipulação e atualização em campo pela CONTRATADA, correto ?

Resposta: Correto.

Ressaltamos que as informações poderão ser validadas pela DAE S/A, através de visitas por amostragem.

Ficam ratificadas todas cláusulas e condições do Edital e seus anexos

Atenciosamente,

Gisele Cristina de Oliveira Mazzali
Pregoeira/Seção de Compras e Licitações

Carlos Alberto Bianco
Gerente de Gestão Comercial