

**RESPOSTA AO ESCLARECIMENTO N.º13
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 20250054 –
COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ – CAGECE**

Prezada pregoeira.

a respeito deste pregão, cujo objeto é a prestação dos serviços de Cobrança Administrativa/Extrajudicial através de Ligações telefônicas (Telecobrança), Unidade de Resposta Audível (URA), Chatbot e Voicebot, Serviço de Mensagens Curtas (SMS), Cartas Administrativas ou Notificações Extrajudiciais, E-mails, Aplicativo de mensagem tipo “whatsapp” ou similar, Carta Cartório de créditos decorrentes de inadimplência de faturas de Água e/ou Esgoto, confissões de dívida, parcelamentos, cobrança de juros, multas, dentre outros serviços e atualização/higienização cadastral de dados de usuários do serviço, seguem alguns questionamentos:

A partir de quantos dias de atraso as faturas constarão na base de dados da empresa de cobrança?

Resposta: Será obedecido o que dispõe o item 2.3.4 do Anexo I – Termo de Referência. Ressalvando-se que conforme estabelece o item 2.3.9 a Contratada terá um prazo de até 30 dias para a realização das cobranças a contar do recebimento do arquivo.

A contratada terá acesso ao sistema da Cagece para realizar parcelamentos?

Resposta: Não. Como previsto no item 2.3.5 do Anexo I – Termo de Referência: “A CONTRATANTE poderá disponibilizar a CONTRATADA acesso ao sistema comercial da Companhia **para fins de consulta** da situação do débito do cliente que compõem o lote mensal em cobrança.”

Haverá possibilidades de se realizar campanhas para liquidação de dívidas?

Resposta: Não.

Quando foi feita a última atualização da base de dados referente ao cadastro dos clientes?

Resposta: novembro de 2024. Conforme descrito no item 2.3.5 do Anexo I – Termo de Referência.