



## **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 CIRCULAR Nº 002**

---

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de solução global de Call Center - Multicanais, sob demanda, pelo prazo de 24 meses, considerando a implantação, operação e gestão de serviços de atendimento telefônico, através do fornecimento de tele atendimento Receptivo e Ativo, realização de campanhas, atendimento por meio de correio eletrônico – e-mail, SMS e demais soluções de canais de atendimento, disponibilizando infraestrutura de instalações físicas, mobiliário, pessoal, treinamento, telefonia, equipamentos, aplicativos (hardware e software) e os demais recursos necessários à prestação dos serviços para atendimento e relacionamento com o público alvo da PBGÁS, fora das dependências da PBGÁS, conforme especificações e quantitativos estabelecidos no **Anexo 2 – Termo de Referência**.

Prezados Senhores,

Serve o presente para dar conhecimento a todos os interessados do seguinte esclarecimento do edital, conforme item 3 do Edital:

### **Esclarecimento 1:**

Licitante questiona:

*"O local de prestação dos serviços será nas instalações da contratada, podendo está instalada em qualquer estado do território brasileiro?"*

### **Resposta:**

**SIM**, o entendimento está correto. Porém, ressaltamos que os serviços deverão ser prestados nas instalações do contratado, a menos que haja um recrudescimento da pandemia e/ou lei que obrigue o trabalho em home office.

### **Esclarecimento 2:**

Licitante questiona:

*"Qual é o valor máximo estimado para está contratação?"*

### **Resposta:**

Devido às particularidades do Pregão, com disputa de lances e negociação direta com o melhor classificado, além da obediência à premissa constante no Art. 34 da Lei nº 13.303/16, o orçamento da presente licitação é **SIGILOS**.

João Pessoa/PB, 07 de janeiro de 2022.

**SEVERINO AUGUSTO BARROS SOUSA**  
Pregoeiro