



## **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 CIRCULAR Nº 003**

---

**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:

*"Para um melhor entendimento, a planilha de preços detalhada deverá ser anexada com proposta inicialmente ou apenas pela licitante arrematante?"*

### **Resposta:**

A planilha de custo deve ser anexada apenas pelo licitante arrematante, após convocação pelo Pregoeiro.

### **Esclarecimento 2:**

Licitante questiona:

*"Existe um contrato atual vigente? Se sim, quem é a prestadora atual?"*

### **Resposta:**

Existe um contrato vigente, prestado pela empresa SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA, porém não nos mesmos moldes do objeto da presente licitação.



## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 CIRCULAR Nº 003

---

### **Esclarecimento 3:**

Licitante questiona:

*"Entendemos que a prestação de serviços será nas dependências do Contratado, mesmo sendo outro Estado da confederação. Nosso entendimento está correto?"*

**Resposta:**

**SIM**, o entendimento está correto.

### **Esclarecimento 4:**

Licitante questiona:

*"Entendemos que o Contratado poderá fornecer supervisor não exclusivo, porém os custos com o mesmo deverão ser apresentados em planilha de custos detalhada. Nosso entendimento está correto?"*

**Resposta:**

**SIM**, o entendimento está correto. A proposta analisada deverá ser realizada por Valor Global do Serviço, incluindo aí o custo com o Supervisor.

### **Esclarecimento 5:**

Licitante questiona:

*"Os custos de telefonia referentes ao atendimento receptivo e ativo ficarão a cargo da PBGÁS?"*

**Resposta:**

**SIM**. Custos de telefonia são de responsabilidade da PBGÁS.

### **Esclarecimento 6:**

Licitante questiona:

*"É mencionado que deverá ser feito gravação dos atendimentos, incluindo seu armazenamento. Dito isso, entendemos que a gravação deverá ser apenas de voz. Nosso entendimento está correto?"*

**Resposta:**

**SIM**. Deverão ser gravados todos os atendimentos, e mantidos sob guarda e disponibilizados à PBGÁS conforme descrito no Termo de Referência. Caso haja atendimento escrito, o mesmo deve ser armazenado e disponibilizado a PBGÁS da mesma maneira.



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021**  
**CIRCULAR Nº 003**

---

**Esclarecimento 7:**

Licitante questiona:

*"Após leitura do Edital e seus anexos, ainda não foi compreendido como se dará o pagamento. O pagamento se dará por atendimento ou por PA?"*

**Resposta:**

O pagamento será por Valor Global da Solução de Call Center, de forma mensal pelo período contratual.

**Esclarecimento 8:**

Licitante questiona:

*"Qual o valor estimado para esta 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 **SIGILOSO**..

**Esclarecimento 9:**

Licitante questiona:

*"Qual foi a convenção coletiva utilizada para embasar a proposta da Administração?"*

**Resposta:**

A proposta da Administração foi realizada por consulta de valores do serviço junto a empresas de mercado (cotação de valor de serviços). Desta forma, não utilizamos convenção coletiva específica para embasar valores.

João Pessoa/PB, 10 de janeiro de 2022.

**SEVERINO AUGUSTO BARROS SOUSA**

Pregoeiro