



## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 CIRCULAR Nº 005

---

**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:

*"Sobre o item 4.2: Os serviços deverão ser prestados nas instalações do CONTRATADO, contemplando estruturas operacionais e tecnológicas próprias. O atendimento telefônico será realizado no período de segunda a sexta das 07 (sete) às 19 (dezenove) horas, aos sábados das 08 (oito) às 14 (catorze) horas, provido de todo o mobiliário, equipamentos, infraestrutura de hardware e software, entre outros recursos necessários para a prestação dos serviços, atendendo à legislação vigente, especialmente às Normas Reguladoras NR 7, NR 9 e NR 17, bem como a CLT. Entendemos que a contratada deverá realizar a prestação de serviços em sua sede própria, independente da localização da mesma. Está correto o nosso entendimento?"*

### **Resposta:**

**SIM**, o entendimento está correto, ressaltando 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*.

João Pessoa/PB, 13 de janeiro de 2022.

**SEVERINO AUGUSTO BARROS SOUSA**

Pregoeiro