



## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 CIRCULAR Nº 006

---

**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 execução do contrato poderá ser nas dependências da CONTRATADA e em qualquer parte do território nacional, está correto o nosso entendimento?"*

**Resposta:**

**SIM**, já devidamente respondido em Circulares anteriores.

### **Esclarecimento 2:**

Licitante questiona:

*"A CONTRATADA deverá fornecer WFM (gerenciamento da força de trabalho)?"*

**Resposta:**

O gerenciamento do tempo, trabalho e em tudo que envolver as atividades de atendimento do Call Center, bem como gestão de pessoal, materiais, insumo e tudo o mais para a boa realização dos serviços contratados, será responsabilidade da CONTRATADA.

### **Esclarecimento 3:**

Licitante questiona:

*"A CONTRATADA deverá fornecer software de gravação de tela?"*

**Resposta:**

A Contratada deverá fornecer tudo o que está solicitado no edital do PE 020/2021. Nada será solicitado fora do objeto contratual.



## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021 CIRCULAR Nº 006

---

### **Esclarecimento 4:**

Licitante questiona:

*"A CONTRATADA deverá fornecer licenças de software "workflow"?"*

### **Resposta:**

A Contratada deverá fornecer todos os insumos conforme informado no objeto da licitação: *"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"* – grifo nosso.

### **Esclarecimento 5:**

Licitante questiona:

*"Os custos com a telefonia serão da CONTRATANTE ou da CONTRATADA?"*

### **Resposta:**

**Contratante (PBGÁS)**, já devidamente respondido em Circulares anteriores.

### **Esclarecimento 6:**

Licitante questiona:

*"Qual o prazo de implantação do serviço?"*

### **Resposta:**

Conforme item 20.2. do Anexo 2 – Termo de Referência.

### **Esclarecimento 7:**

Licitante questiona:

*"A partir de qual momento começará o faturamento dos serviços?"*

### **Resposta:**

A partir do início da operação dos serviços pela CONTRATADA, com faturamentos mensais

### **Esclarecimento 8:**

Licitante questiona:

*"Será obrigatório o fornecimento de uniforme aos colaboradores?"*

### **Resposta:**

**NÃO.**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021**  
**CIRCULAR Nº 006**

---

**Esclarecimento 9:**

Licitante questiona:

*"Serão aceitos meios alternativos (eletrônicos) para a aferição de ponto dos colaboradores??"*

**Resposta:**

A gestão dos colaboradores é de responsabilidade da CONTRATADA. Contudo, as atividades deverão ser realizadas na sede da Contratada, não sob forma de *Home Office*. A não ser que haja recrudescimento da Pandemia e medidas restritivas de circulação no local de execução das atividades.

**Esclarecimento 10:**

Licitante questiona:

*"A CONTRATADA deverá fornecer link de dados (internet)?"*

**Resposta:**

**SIM.** Conforme itens 8.3 e 8.4 do Anexo 2 – Termo de Referência.

**Esclarecimento 11:**

Licitante questiona:

*"A CONTRATANTE disponibilizará switches/ebss/racks ou será de custas da CONTRATADA?"*

**Resposta:**

**SIM.** Conforme item 8.5 do Anexo 2 – Termo de Referência.

**Esclarecimento 12:**

Licitante questiona:

*"A CONTRATADA deverá fornecer microcomputadores/notebooks?"*

**Resposta:**

**SIM.** A empresa Contratada deve fornecer todos os recursos para o bom andamento dos serviços. *"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"* – grifo nosso.

**Esclarecimento 13:**

Licitante questiona:

*"O preposto poderá ser um dos próprios colaboradores que serão contratados pela CONTRATADA?"*

**Resposta:**

A gestão dos colaboradores é de responsabilidade da CONTRATADA.



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 020/2021  
CIRCULAR Nº 006**

---

**Esclarecimento 14:**

Licitante questiona:

*"Os funcionários precisam ser dedicação exclusiva?"*

**Resposta:**

A gestão dos colaboradores é de responsabilidade da CONTRATADA. O colaborador para exercer atividade de teleatendimento para PBGÁS, deverá estar treinado. Enquanto estiver realizando atendimento para PBGÁS (PA exclusiva, não colaborador exclusivo), não deverá estar prestando outro tipo de atendimento/serviço, para não perder foco do atendimento (mesmo sendo um operador multiskills, dificilmente ele ficará focado se estiver atendendo outros serviços ao mesmo tempo). Contudo, este colaborador não é exclusivo da PBGÁS, pois poderá ser deslocado para outra operação da CONTRATADA, de acordo com necessidade da mesma.

**Esclarecimento 15:**

Licitante questiona:

*"Qual a volumetria de SMS?"*

**Resposta:**

SMS ainda não implementado na Companhia. Volumetria será baixa – curva de aprendizado.

João Pessoa/PB, 18 de janeiro de 2022.

**SEVERINO AUGUSTO BARROS SOUSA**

Pregoeiro