



**PREFEITURA MUNICIPAL DE LENÇÓIS PAULISTA**

Praça das Palmeiras, 55 – Fone (14) 3269-7000

CEP 18682-900 – Lençóis Paulista – SP

CNPJ: 46.200.846/0001-76

www.lencoispaulista.sp.gov.br

**Secretaria de Suprimentos e Licitações**

**DESPACHO**

**REF.: Esclarecimento – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 042/2021**

Trata-se de pedido de esclarecimentos ao edital apresentado pela empresa SAÚDE SUPLEMENTAR SOLUÇÕES EM GESTÃO DE CONSULTORIA E TREINAMENTO LTDA no âmbito do Pregão Eletrônico nº 042/2021, cujo objeto é a “Contratação de empresa especializada de Call Center para realização de serviços de telemarketing ativo”, temos a dizer:

- I. Conforme estipulado no item 13.6.1 do edital, será retido os valores de acordo com a legislação vigente, tendo em vista que depende do enquadramento de cada empresa;
- II. Conforme estipulado nas alíneas “j”, “k”, “l” e “m” do Anexo II do Edital, a empresa deverá gravar todas as ligações, e emitir relatório destas ligações, sendo que a Prefeitura poderá solicitar a qualquer momento tal informação;
- III. A relação com todos os dados dos contribuintes será enviada a empresa Contratada;
- IV. Não determinamos esta quantidade, somente é solicitado que seja efetivamente feito o contato no mínimo uma vez para cada contribuinte;
- V. No mínimo um contato efetivo para cada contribuinte;
- VI. Sim, pode ser realizado em Home Office;
- VII. De acordo com experiência em Contratos anteriores.

Lençóis Paulista, 21 de junho de 2021.

**JÚLIO ANTÔNIO GONÇALVES**  
Secretário de Suprimentos e Licitações Substituto

Ilustríssimo Senhor Pregoeiro da Prefeitura Municipal de Lençóis Paulista

Pregão Eletrônico: 042/2021

**SAÚDE SUPLEMENTAR SOLUÇÕES EM GESTÃO DE CONSULTORIA E TREINAMENTO LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 10.981.905/0001-43, com sede na Avenida Mauro Ramos, 1277, Centro, Florianópolis, Santa Catarina, CEP 88020-302, vem, respeitosamente, à presença de Vossa Senhoria, apresentar **PEDIDO DE ESCLARECIMENTO** em relação ao Pregão Eletrônico nº 042/2021, pelos fatos e fundamentos que passa a expor:

1. O presente Edital tem como objeto contratação de empresa especializada de Call Center para realização de serviços de telemarketing ativo pelo período de 2 meses.
2. A Requerente, tem interesse em participar da licitação e pretende, por meio desta missiva, colaborar no esclarecimento de questões que possam suscitar controvérsias no certame. O intuito, frise-se, é de colaboração.
3. Algumas das cláusulas editalícias entremostam-se ambíguas, suscitando dúvidas que comprometem a elaboração das propostas e que podem prejudicar a própria execução do futuro contrato. Nesse contexto, a Requerente solicita que sejam esclarecidos os seguintes aspectos:
  - I. Solicitamos informar qual o percentual de ISS do município para as atividades atinentes a esta contratação?
  - II. Como o contratante assegura a assertividade da base de contato?
  - III. Solicitamos informar o número médio de contatos ativos, e-mail, envio de SMS previstos para esta demanda.
  - IV. Qual a quantidade máxima de contatos que a contratada deve fazer (para os contatos que não atendem)?
  - V. A contratante espera o atingimento de algum número mínimo de contatos, SLA, ou alguma outra medida de qualidade para a prestação dos serviços?
  - VI. O Call Center poderá ser remoto (Home Office)?
  - VII. Como a contratante chegou ao número mínimo de PA (pontos de atendimento) de do mínimo 2? Poderiam nos esclarecer de acordo com o volume esperado?

4. Ante o exposto, e repisando a sua intenção colaborativa, requer-se o acolhimento do pedido de esclarecimentos, para que sejam esclarecidas as disposições previstas no Edital do Pregão eletrônico nº 042/2021.

Pede deferimento.

Florianópolis (SC), 18 de junho de 2021.

Assinado digitalmente por BRUNO SANTOS DA SILVA  
LPMAS00669366919  
DN: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=Secretaria da Receita  
Federal do Brasil - RFB, OU=RFB e CPF A1, OU=VALID,  
OU=RFB SIG DIGITAL, OU=Videoconferencia,  
OU=24918803000159, CN=BRUNO SANTOS DA SILVA  
C=BR, OU=00669366919  
Pedido: Sou eu o autor deste documento  
Localização: sua localização de assinatura aqui  
Data: 2021.06.18 14:15:11-0300'  
Foxit Reader Versão: 10.1.1

**BRUNO SANTOS  
DA SILVA LIMAS**  
00669366919

---

**SAÚDE SUPLEMENTAR SOLUÇÕES EM GESTÃO DE CONSULTORIA E TREINAMENTO LTDA.**

**Bruno Santos da Silva Limas**

**Diretor Presidente**