

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 8/2017
PROCESSO: 05110.006144/2016-11

OBJETO: Registro de preços para eventual contratação de serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de Central de Atendimento e gestão de teleatendimento receptivo e ativo nas formas de atendimento eletrônico e humano na modalidade *Contact Center*, incluindo registro de informações, conforme condições e especificações descritas no Termo de Referência e seus anexos.

ESCLARECIMENTO XXII

“Com base no “Acordo de Nível de Serviço” exposto no Anexo I – Termo de Referência, e visando o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

Qual seria o limite máximo de glosa a ser aplicado na fatura mensal do contrato?”

RESPOSTA

Prezado Licitante,

O seu pedido de esclarecimento foi submetido a área técnica que se manifestou conforme segue:

“Tendo em vista que o contrato contempla a prestação de serviços no volume esperados, com a devida qualidade, acrescido da característica de ser um serviço essencial para o bom funcionamento e utilização dos diversos serviços do Ministério do Planejamento, não há limite na acumulação de aplicações de glosas, mas tão somente, no que fora explicitado, o limite por indicador.”

Atenciosamente,

ABDIAS DA SILVA OLIVEIRA
Pregoeiro

Brasília-DF, 19 de maio de 2017