

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

**PREGÃO ELETRÔNICO SRP N° 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 XXVI**

“1 - Por gentileza informar o limite de Glosa mensal que o órgão poderá aplicar como penalidade no contrato com a Contratada.”

**RESPOSTA**

Prezado Licitante,

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

“RESPOSTA: A Glosa é instrumento utilizado para fins de restituição à Administração dos serviços não prestados (ou pelo menos na qualidade esperada) e que, em um primeiro momento, foram faturados. Desse modo, aplica-se os limites apenas individualmente em cada índice, não havendo para o conjugado destes por se tratarem de itens e serviços diferentes a serem mensurados, zelando pela qualidade esperada.”

Atenciosamente,



**ABDIAS DA SILVA OLIVEIRA**  
Pregoeiro

Brasília-DF, 22 de maio de 2017