

## Prefeitura Municipal de Patos de Minas Secretaria Municipal de Administração

## **ESCLARECIMENTO**

A Comissão de Pregão Presencial da Prefeitura Municipal de Patos de Minas/MG, através de seu Pregoeiro designado, atendendo a questionamentos, tendo em vista o interesse público e a eficácia da licitação, faz <u>esclarecimentos</u> quanto ao Pregão Presencial n.º 052/13 — CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA ADMINISTRAÇÃO E GERENCIAMENTO DE FORNECIMENTO DE DOCUMENTOS DE LEGITIMAÇÃO COM RECARGA MENSAL DE CRÉDITOS PARA AQUISIÇÃO DE GÊNEROS ALIMENTÍCIOS EM ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS, conforme a seguir:

## > A Empresa COMPANHIA BRASILEIRA DE SOLUÇÕES E SERVIÇOS solicitou o seguintes esclarecimento:

"O item 11.8 do Anexo VII do Projeto Básico/Termo de Referência determina que a licitante vencedora deverá manter em funcionamento serviço de Atendimento ao Cliente através de ligações 0800, 24 horas por dia, 7 dias por semana, com atendimento Humano, inclusive (...) A nossa Central de atendimento ao usuário é "4004", ou seja, o custo de uma ligação local; tal modalidade é tendência de mercado, praticada por demais empresas do ramo. Desta forma, solicitamos confirmar se os serviços disponibilizados pela ALELO atendem à necessidade da Administração e seus funcionários".

Resposta: A solicitação da empresa **COMPANHIA BRASILEIRA DE SOLUÇÕES E SERVIÇOS** não será acatada, uma vez que a alteração do item 11.8 do Anexo VII — Projeto Básico/Termo de Referência do edital Pregão Presencial n.º 052/2013, não agregará benefícios aos usuários do sistema, haja vista a disparidade do próprio cliente ter que arcar com a despesa do atendimento que solicitou. Ademais, o art. 3º do Decreto n.º 6.523/2008 que fixa normas gerais para o serviço de atendimento ao consumidor, estabelece que as ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento das solicitações não deverá resultar em qualquer ônus para o consumidor.

O Pregoeiro informa que a data de abertura do Pregão Presencial n.º 052/2013 permanece no dia 22/08/2013, às 08h. O Pregoeiro informa ainda que o esclarecimento estará a disposição de todos os interessados no site <a href="www.patosdeminas.mg.gov.br">www.patosdeminas.mg.gov.br</a> e também nas instalações da Prefeitura Municipal de Patos de Minas.

Patos de Minas, 16 de ago de 2013

Álvaro Guilherme Rocha Pregoeiro