

QUESTIONAMENTOS E ESCLARECIMENTOS

EDITAL DE LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços operacionais de telecobrança e assistência ao usuário/cliente da Ativos S.A e suas subsidiárias.

ESCLARECIMENTO Nº 06

De acordo com o Edital e seus anexos e para sanar as dúvidas suscitadas, apresentamos, de acordo com a manifestação da área demandante, resposta aos questionamentos encaminhados.

ESCLARECIMENTO

O item 10 do Termo de Referência (anexo 01) que trata sobre as condições de entrega do objeto (local e prazo) aduz que:

10.1. Para a execução do objeto a CONTRATADA deverá possuir instalações (Sede ou Filial) em uma das regiões que esteja num raio máximo de até 200 km (duzentos quilômetros) de distância do Aeroporto Internacional de Brasília a fim de facilitar o deslocamento e fiscalização do contrato pela Ativos S.A. e seus prepostos, conforme exemplificado na imagem abaixo:

10.2. definição do raio de máximo visa facilitar e garantir comunicação rápida e eficiente, tendo em vista a necessidade de célere implementação de planos e soluções estratégicas, bem como, prevendo, ainda, agilidade na solução de possíveis problemas administrativos, técnicos e operacionais que possam ocorrer durante a execução do contrato.

Considerando que a comunicação e demais meios digitais se mostram extremamente eficiente e célere para implementações de planos e soluções de problemas de cunho administrativos, técnicos e operacionais e, que a referida limitação geográfica se mostra extremamente restritiva, questiona-se:

PERGUNTA 01:

Permanece o entendimento que a operação e sua efetiva atuação devem ocorrer dentro do raio de 200 km pré-estabelecido?

RESPOSTA:

Sim. Essa definição tem por objetivo em facilitar o acesso, pela Ativos, de sua operação centralizada, visando a comunicação rápida de seus agentes fiscalizadores, com atribuições de prestar orientações gerais, implementar planos de treinamentos técnicos-negociais, exercer a plena fiscalização contratual, e, principalmente, implementar os novos serviços de canais sensíveis, pois envolve a atuação de órgãos reguladores (Procon, Consumidor.gov, Proconsumidor), de impacto na imagem e reputação da Cia, tais como: SAC, Cedentes, Help Desk e Atendimento em Libras.

Cabe destacar que, este novo contrato contempla uma reformulação tecnológica que tem por objetivo manter a Ativos S.A e sua subsidiária competitivas no mercado, com a utilização de novas ferramentas, e, principalmente, do novo processo de qualidade do atendimento, que visa atender as exigências e recomendações do nosso Controlador, o Banco do Brasil S.A.

Para além das questões legais e contratuais, a Ativos S.A tem a necessidade peculiar, pela natureza de seu negócio, de atuar com proximidade em sua operação centralizada, por meio de visitas recorrentes, para garantir o serviço operacional com a qualidade e eficiência esperada.

PERGUNTA 02:

Se apenas representação/filial dentro do raio estabelecido atende o disposto no item 10 do Termo de Referência (anexo 01)?

RESPOSTA:

Sim, conforme já previsto no item 9.1 do Termo de Referência - Anexo 01 do Edital, se a empresa filial estiver dentro da quilometragem exigida, restará atendida a exigência prevista no item 9 do Termo de Referência (e não 10 conforme citado na pergunta), contudo deverá ser observado o disposto do item 8.9 do Edital.

Brasília/DF, 18 de setembro de 2024.

Jussara Lopes de Jesus Dourado
Responsável pela Licitação