

## **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 035/2012**

O Banpará S/A leva ao conhecimento de todos os interessados, o seguinte esclarecimento, relativos à licitação em epígrafe:

**PERGUNTA 1:** Como devemos considerar para efeito de faturamento, cartões ativos (com compra histórica) e que não apresentam movimentação financeira após 180 dias ?

**RESPOSTA 1:** Como Cartão Inativo.

**PERGUNTA 2:** Apesar de não constar a informação e nem volume projetado para faturamento de cartões inativos no anexo do contrato, devemos considerar que devemos estipular o valor de cobrança por conta inativa, correto ?

**RESPOSTA 2:** O Valor referente ao pagamento de Cartões Inativos deverão ser preenchidos, conforme indicado no Anexo VI, tabela 2, Item 2.1. Embora não haja estimativa da quantidade de cartões que possam vir a figurar nesse status inativo, a Contratada deverá proceder ao faturamento normalmente, limitando-se, qualquer despesa, à observância do limite financeiro do contrato e às previsões de aditamento de acordo com a Lei 8.666/93.

**PERGUNTA 3:** Os volumes sugeridos para demandas atendidas pelo Back Office (paginas 114 e 178) indicam que o volume de casos tratados sejam apenas 2 por ano. Além de tratar apenas os casos de cartão de débito, tenho os seguintes questionamentos:

a) O volume está correto ?,

**RESPOSTA:** O volume trata-se de uma estimativa, considerando a função que a processadora desempenhará no tocante a transações de débito, conforme descrito no item 2.2.14 do Anexo I Termo de Referência, porém caso a estimativa seja ultrapassada, o serviço deverá ser faturado normalmente, limitando-se, qualquer despesa à observância do limite financeiro do contrato e às previsões de aditamento de acordo com a Lei 8.666/93.

b) os ajustes referentes ao crédito serão tratados pelo Banco ou pela processadora ?

**RESPOSTA:** Pela processadora, de acordo com os serviços de processamento de cartões ativos, conforme item 8.1.32 do Anexo I Termo de Referência.

**PERGUNTA 4:** Serviços de central de atendimento (SAC, transacional, retenção e programas de incentivo) – Conforme item 2.3.2.4 (pagina 36), o nível de serviço solicitado é o estabelecido no Decreto Lei N.º 6523, porém é sugerido a quantidade de Posições de Atendimento (25 no primeiro ano e 37 no 2º ano) conforme item 7 pagina 179. Como

padrão de serviço, devemos considerar o volume de posições de atendimento ou o padrão de nível de serviço do decreto?

**RESPOSTA 4:** A processadora deverá especificar os preços solicitados nas tabelas relacionadas a Posições de Atendimento. Em se tratando da prestação dos serviços, os níveis de atendimentos relacionados ao Anexo V do Edital deverão ser observados. Caso a processadora comprove, durante a prestação do serviço, que a quantidade de posições é insuficiente para manter o nível de atendimento exigido, deverá, de comum com o Banpará, disponibilizar novas posições complementares, faturando-as de acordo com o valor proposto na tabela 7 do anexo VI do edital, limitando-se, qualquer despesa, à observância do limite financeiro do contrato e às previsões de aditamento de acordo com a Lei 8.666/93.

**PERGUNTA 5:** Na base de cartões sugeridas para o 1º ano e 2º ano, qual é o percentual de clientes da carteira residentes na Grande Belém para determinação da tarifa telefônica a ser utilizada para prefixo 4004?

**RESPOSTA 5:** Vide Tabela de distribuição de clientes por agências, disponível no site do BANPARÁ ([www.banparanet.com.br](http://www.banparanet.com.br))

**PERGUNTA 6:** Em relação ao item 2.3.5.3 pagina 47, os serviços de segurança externa e exames grafotécnicos exigem conhecimento específico para sua execução. Existem empresas no mercado que já atuam nesse segmento, assim como nos serviços de atendimento, cobrança e programas de incentivo, é possível subcontratar estes serviços ?

**RESPOSTA 6:** Os itens relacionados à Prevenção à Fraude não poderão ser subcontratados, conforme item 8.1.32 do Anexo I Termo de Referência.

**PERGUNTA 7:** A Documentação inerente ao processo devera ser entregue antes do Pregão ou será exigida somente do vencedor da primeira parte (proposta Valores) ?

**RESPOSTA 7:** A documentação será exigida do licitante vencedor, quando do encerramento da fase de lances, caso o vencedor seja desclassificado será exigido a documentação dos próximos colocados. A documentação será requisita através do chat. Ressalta-se outrossim, que a documentação refere-se aos documentos de habilitação e proposta de preços.

**Edilamar Pantoja**  
Pregoeira