

**PREGAO ELETRÔNICO Nº 011/2022  
ESCLARECIMENTO I**

O **BANPARÁ S/A** leva ao conhecimento de todos os interessados os seguintes esclarecimentos, relativos à licitação em epígrafe:

**PERGUNTA 1:**

Quando da leitura do Ato Convocatório, restaram duvidosos alguns pontos que necessitam ser elucidados com o fito de uma melhor e correta elaboração da proposta e habilitação por parte da empresa. Ei-lo:

No objeto, adendo B (carta proposta) e outros pontos do Edital faz-se referência a chamadas entrantes para o 0800 de origem internacional. Porém, informamos que o serviço 0800 é de abrangência apenas nacional e não é possível atendimento de ligações do exterior via este canal. Na prática, para atender ao normativo SARB 03/2008, todos os bancos divulgam um número fixo onde seus clientes ligam a cobrar.

Diante do colocado acima, entendemos que não faz parte do objeto chamadas entrantes para o 0800 de origem internacional e que será corrigido a planilha de formação de preços excluindo as linhas internacional Fixo-fixo e internacional Móvel-fixo. Está correto o nosso entendimento?

**RESPOSTA 1:**

Não diferente dos outros bancos, pois visamos atender aos normativos dos órgãos reguladores na escrita de nossos artefatos, neste caso em específico o SARB 03/2008, onde discorre que:

*“O telefone gratuito (0800) para o SAC das instituições financeiras deve operar em regime de tempo integral, 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana, atendendo às ligações provenientes de telefones móveis e internacionais e aparelhos utilizados por pessoas com deficiência auditiva e/ou de fala”.*

Na impossibilidade técnica, o Banco poderá dedicar um número telefônico específico (*no Internet Bank*) viabilizando a comunicação de clientes em deslocamentos às centrais de atendimentos do Banco, assim como o normativo SARB possibilita para pessoas com deficiência auditiva.

**Mateus Garcia da Cruz**

Pregoeiro