

**PREGÃO ELETRÔNICO NACIONAL NF 1220-25****SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO****ADITAMENTO 2**

- I) Em conformidade com o disposto no subitem 2.6.2 do Caderno de Bases e Condições (CBC) do Pregão Eletrônico Nacional NF 1220-25, a ITAIPU esclarece sobre:

- 1) “Qual a escala de trabalho - Seg a Dom”?

Os serviços serão prestados de segunda a sexta, em dias não considerados feriados no calendário oficial da Itaipu Binacional, conforme subitens 3.1 e 3.2 das Especificações Técnicas.

- 2) “Podem informar a Volumetria *Intraday* - Para saber quais são os horários de pico”.  
Segue a média dos últimos meses. Trata-se de referência e não garantia.

Período:	Porcentagem do volume de ligações ao longo do dia:
07:00 às 08:59	8,3%
09:00 às 11:59	36,6%
12:00 às 14:59	27,1%
15:00 às 16:59	22,3%
17:00 às 19:00	5,7%

- 3) “As Ligações serão somente recebidas ou teremos que realizar ligações ativas”?  
Conforme subitem 4.6 das Especificações Técnicas, faz parte das atribuições, dentre outras atividades, realizar ligações interurbanas e internacionais para telefones móveis mediante solicitação e informações do solicitante.

- 4) “No anexo II, é informado valor. Esse valor seria para 1 PA, considerando Taxa 2”?  
Resposta prejudicada. Contudo, o valor é referente a prestação dos serviços. Caso a se refira a “PA” como Posto de Atendimento, vale ressaltar que este certame trata da contratação da prestação do serviço e não da contratação de postos de trabalho. Neste sentido, cabe à proponente elaborar os seus custos para o completo atendimento das Especificações Técnicas. O Item 6 das Especificações Técnicas informa as metas a serem alcançadas na prestação dos serviços e a média de ligações mensais.

- 5) Precisa garantia/Caução?  
Não há previsão contratual.

- 6) A ITAIPU disponibiliza nova versão dos arquivos do Anexo II - Orçamento Estimado e Planilha de Preços, excluindo o termo “**Postos de Serviços**”.

- II) Permanecem inalteradas as condições contidas no Caderno de Bases e Condições do Pregão Eletrônico Nacional NF 1220-25.

Emitido por: Divisão de Suporte Técnico

Data de emissão: 2 de setembro de 2025