

## Quinto grupo de questionamentos e respostas referente ao Certame do Chamamento 001/2011

1. Confirmar que o pacote básico de serviços se restringe aos itens a ,c, h completos e o que seria atendido como "parcial" nos itens b) e e) do item 1.1 do edital?

**RESPOSTA: O pacote básico de serviços se restringe, estritamente, ao contido no subitem 5.1.12 do Edital.**

2. Referente à minuta do contrato:

**Da cláusula primeira:**

- como fica a prestação do serviço indicado no parágrafo terceiro, relativo ao Transporte compartilhado?

**RESPOSTA: Não há previsão nesta cláusula de transporte compartilhado. A referida disposição visa garantir que a ECT poderá continuar a prestar os serviços previstos na Legislação Postal (Lei 6538/78).**

- como fica a questão de custos relativa ao mencionado no parágrafo oitavo?

**RESPOSTA: Parágrafo Oitavo – Eventuais instalações de máquinas de auto-atendimento, nas dependências da CONTRATADA, serão negociadas pelas partes e formalizadas mediante Termo Aditivo, inclusive no que se refere a custos.**

**Da abrangência:**

- quem responde sobre as reclamações dos clientes: call Center do Banco Santander ou Banco Postal? E pelas reclamações junto ao Bacen?

**RESPOSTA: As reclamações são respondidas pelo Banco Parceiro inclusive por aquelas junto ao BACEN. Somente as reclamações relativas à qualidade do atendimento dos clientes nas agências da ECT serão respondidas por esta Empresa.**

**Da Infraestrutura:**

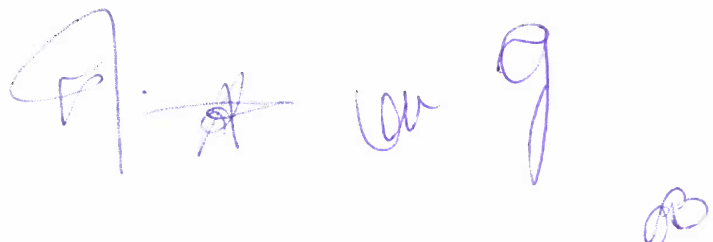
- Como fica a questão de digitalização para os serviços mencionados no parágrafo primeiro.

**RESPOSTA: Não foi prevista a digitalização dos documentos. Entretanto, se necessária a digitalização ficará a cargo do CONTRATANTE.**

**Das obrigações das partes, parágrafo Único:**

- como será efetuado o controle Prevenção a lavagem de dinheiro?

**RESPOSTA: A prevenção à lavagem de dinheiro é de responsabilidade integral do CONTRATANTE. A ECT observará essa regra no sentido de não compactuar com ilicitudes dessa natureza. Além disso, reza o disposto no Artigo 2º da Resolução 3954/2011:**



**“O correspondente atua por conta e sob as diretrizes da instituição contratante, que assume inteira responsabilidade pelo atendimento prestado aos clientes e usuários por meio do contratado, à qual cabe garantir a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas por meio do contratado, bem como o cumprimento da legislação e da regulamentação relativa a essas transações”.**

- como a contratada atenderá fiscalização ao Bacen, se a doctação estará em posse da contratante? Parágrafo quarto das disposições gerais

**RESPOSTA: Partindo da premissa que a questão refere-se à “documentação” e não “doctação” conforme consta da consulta, ressalta-se que no caso de haver fiscalização do Banco Central e sendo necessária a apresentação de documentação que esteja em poder do CONTRATANTE, será obrigação deste fornecê-la.**

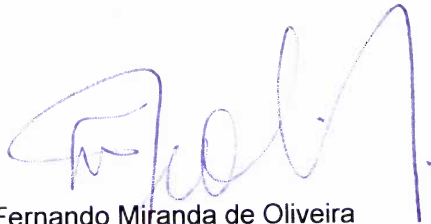
**No contrato, inclusive, existe a seguinte previsão:**

**“Cláusula Décima Primeira**

**(...)**

**XIX) permitir, quando previamente avisada, a fiscalização por agentes de inspeção indicados pelo CONTRATANTE, acompanhados pelos Inspetores ou auditores da CONTRATADA, sem ferir o sigilo postal, de todos os serviços prestados em razão deste Contrato, tendo por base a legislação vigente, os normativos editados pelo Banco Central do Brasil ou práticas utilizadas pelo CONTRATANTE”.**

Brasília, 26 de maio de 2011.



Fernando Miranda de Oliveira  
Presidente da Comissão de Seleção



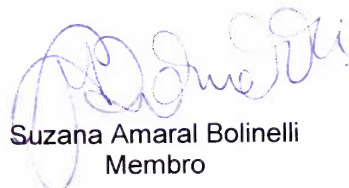
Daniela Borja Rodrigues dos Santos  
Membro



Armando Giannetti  
Membro



Lilian Avaloni Guedes  
Membro



Suzana Amaral Bolinelli  
Membro