



**PREGÃO Nº 009/2023  
PROCESSO 052/2022/PRES/ADAPS**

**RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO DA EMPRESA HEMB SEGUROS**

PERGUNTA 1 - Em relação à solicitação feita no Termo de Referência, na página 13, no item 7.6, gostaríamos de reforçar que o suporte em casos de sinistro e demais processos é realizado por meio de telefone fixo, e-mail ou um canal 0800 disponibilizado pela companhia para atender demandas 24 horas por dia, 7 dias da semana. Todos esses canais funcionam de forma rápida e prática, com atendimento personalizado e individual para resolução imediata de qualquer situação que possa vir a ocorrer. Podemos considerar dessa maneira?

**RESPOSTA 1:** A proponente deverá disponibilizar e adequar o atendimento, conforme previsto no item 7.6 do Termo de Referência.

7.6 Disponibilizar canal de comunicação aos gestores do contrato, bem como aos médicos, por telefone, e-mail, WhatsApp, internet e atendimento personalizado, a fim de garantir comunicação eficaz e agilidade dos processos e sinistros;

**MARCOS ROGÉRIO DE OLIVEIRA LOPES  
PREGOEIRO**