

---

**De:** CGLCD - Coordenação de Licitações (COLIC)

**Enviado:** quarta-feira, 2 de fevereiro de 2022 10:21

**Para:** Raphael Nunes Amaral dos Santos; CGLCD - Coordenação de Licitações (COLIC)

**Cc:** Flávio de Faro Pires; prevendasgoverno

**Assunto:** RES: [CGU] Solicitação de esclarecimentos - PE 01/2022

Prezados,

Bom dia.

Segue resposta ao pedido de esclarecimento enviado:

1. De acordo com o item 2.2.1 e 2.2.2, os canais 0800 devem ser distintos entre atendimento TIC e atendimento Cidadão. E também no item 4.3.1, subitem "a" diz: *"Meio Telefônico: pelos dois números 0800 distintos **fornecidos pela CONTRATADA**, disponibilizados aos usuários internos e externos..."* Uma vez que a responsabilidade de fornecimento do 0800 é da contratada, identificamos que não é possível determinar os custos do 0800 do atendimento do cidadão por não termos os insumos de histórico do volume de ligações nem das localidades e dispositivos dos quais as ligações se originarão. Portanto entendemos que o canal de comunicação do atendimento do cidadão será de responsabilidade da CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento?

Resposta: O serviço 0800 da Central de Atendimento TIC receberá ligações apenas locais de Brasília. Já quanto aos itens "2.1.2. Capacidade de receber ligações originadas de aparelho celular"; e "2.2.2. Um serviço de DDG com número 0800 exclusivo para a ilha de Central de Atendimento ao Cidadão" do ANEXO I – Especificação Técnica, serão removidos do Termo de referência. Ou seja, não será exigido que a Central Telefônica aceite ligações originárias de aparelho celular e tampouco a licitante deverá fornecer o serviço 0800 para a ilha de central de atendimento ao cidadão.

2. Ainda com relação ao item de atendimento ao cidadão, percebemos que há 3 itens com valores de faixas que representam o volume de atendimento ao cidadão: até 600 chamados, até 1200 chamados e até 2400 chamados. Sabemos que a CONTRATANTE não irá pagar as 3 faixas de forma concomitante à CONTRATADA, mas sim, apenas uma delas. Porém entendemos que para que o processo de precificação seja isonômico, ou seja, todas as licitantes seguindo os mesmos insumos para dimensionamento de valores, **TODOS OS LICITANTES DEVERÃO CONSIDERAR VALORES DE CUSTO PARA TODAS AS FAIXAS (itens 2, 3 e 4 da proposta), SENDO QUE A LICITANTE NÃO PRECIFICAR EXATAMENTE A QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS APONTADOS NOS ITENS, TERÃO SUAS PROPOSTAS DESCLASSIFICADAS, CONVOCANDO ASSIM O PRÓXIMO LICITANTE NA SEQUENCIA DA CLASSIFICAÇÃO DO PREGÃO.** Está correto nosso entendimento?

Resposta: O entendimento está parcialmente correto. A licitante deverá precificar os itens 2, 3 e 4 individualmente. O valor unitário de cada item deverá constar na proposta comercial. A contratada possui total gestão sobre a equipe do contrato,

podendo realizar alterações na composição das equipes que prestam o serviço, incluindo quantidade e bases salariais dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, bem como decidir sobre a alocação destes profissionais entre atividades e múltiplos contratos.

3. No nosso entender da execução deste contrato, está claro que os profissionais que atuam numa determinada ilha de atendimento, não poderão atender outra ilha técnica. Concluindo portanto o entendimento de cada item da proposta é de execução independente e os profissionais não poderão executar atividades de outras ilhas. A licitante que não dimensionar e precificar desta forma, seguindo portanto o quantitativo apresentado no termo de referência (ITEM 8), será desclassificado do pregão. Está correta nossa interpretação?

Resposta: O entendimento não está correto. A contratada possui total gestão sobre a equipe do contrato, podendo realizar alterações na composição das equipes que prestam o serviço, incluindo quantidade e bases salariais dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, bem como decidir sobre a alocação destes profissionais entre atividades e múltiplos contratos. Atentar para o “item 12.3 do Anexo I – Especificação Técnica” do Termo de Referência que trata do dimensionamento da equipe durante o período de adaptação.

Atenciosamente,

**Flávia de Alencar Ramos**

Pregoeira

Coordenação de Licitações

Coordenação-Geral de Licitações, Contratos e Documentação

+55 (61) 2020-6945



---

**De:** Raphael Nunes Amaral dos Santos <[raphael.santos@ctctech.com.br](mailto:raphael.santos@ctctech.com.br)>

**Enviada em:** segunda-feira, 31 de janeiro de 2022 21:04

**Para:** CGLCD - Coordenação de Licitações (COLIC) <[colic@cgu.gov.br](mailto:colic@cgu.gov.br)>

**Cc:** Flávio de Faro Pires <[flavio.faro@connectcom.com.br](mailto:flavio.faro@connectcom.com.br)>; [prevendasgoverno@connectcom.com.br](mailto:prevendasgoverno@connectcom.com.br)

**Assunto:** [CGU] Solicitação de esclarecimentos - PE 01/2022

Prezados,

Boa tarde.

Solicito gentilmente o esclarecimento das seguintes dúvidas referente ao PE 01/2022:

1. De acordo com o item 2.2.1 e 2.2.2, os canais 0800 devem ser distintos entre atendimento TIC e atendimento Cidadão. E também no item 4.3.1, subitem “a” diz: “Meio Telefônico: pelos dois números 0800 distintos ***forneidos pela CONTRATADA***,”

*disponibilizados aos usuários internos e externos...*” Uma vez que a responsabilidade de fornecimento do 0800 é da contratada, identificamos que não é possível determinar os custos do 0800 do atendimento do cidadão por não termos os insumos de histórico do volume de ligações nem das localidades e dispositivos dos quais as ligações se originarão. Portanto entendemos que o canal de comunicação do atendimento do cidadão será de responsabilidade da CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento?

2. Ainda com relação ao item de atendimento ao cidadão, percebemos que há 3 itens com valores de faixas que representam o volume de atendimento ao cidadão: até 600 chamados, até 1200 chamados e até 2400 chamados. Sabemos que a CONTRATANTE não irá pagar as 3 faixas de forma concomitante à CONTRATADA, mas sim, apenas uma delas. Porém entendemos que para que o processo de precificação seja isonômico, ou seja, todas as licitantes seguindo os mesmos insumos para dimensionamento de valores, **TODOS OS LICITANTES DEVERÃO CONSIDERAR VALORES DE CUSTO PARA TODAS AS FAIXAS (itens 2, 3 e 4 da proposta), SENDO QUE A LICITANTE NÃO PRECIFICAR EXATAMENTE A QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS APONTADOS NOS ITENS, TERÃO SUAS PROPOSTAS DESCLASSIFICADAS, CONVOCANDO ASSIM O PRÓXIMO LICITANTE NA SEQUENCIA DA CLASSIFICAÇÃO DO PREGÃO.** Está correto nosso entendimento?
3. No nosso entender da execução deste contrato, está claro que os profissionais que atuam numa determinada ilha de atendimento, não poderão atender outra ilha técnica. Concluindo portanto o entendimento de cada item da proposta é de execução independente e os profissionais não poderão executar atividades de outras ilhas. A licitante que não dimensionar e precificar desta forma, seguindo portanto o quantitativo apresentado no termo de referência (ITEM 8), será desclassificado do pregão. Está correta nossa interpretação?

Att,



**RAPHAEL SANTOS**  
PRÉ-VENDAS – GOVERNO

(19) 99601-4800 / (11) 99657-9019

[linkedin.com/in/raphaelnsantos/](https://www.linkedin.com/in/raphaelnsantos/)

[ctctech.com.br](http://ctctech.com.br)

[/ctconnectcom](https://www.facebook.com/ctconnectcom)

[/ctc.tech](https://www.instagram.com/ctc.tech)

[/company/ctctech](https://www.linkedin.com/company/ctctech)



[/CTCtech](https://www.youtube.com/CTCtech)



**ATENÇÃO: Não clique em links ou abra anexos, ao menos que reconheça o remetente e confirme que o conteúdo é seguro.**



**Esclarecimento** 02/02/2022 10:24:22

Pedido de esclarecimento enviado pela CTC: 1. De acordo com o item 2.2.1 e 2.2.2, os canais 0800 devem ser distintos entre atendimento TIC e atendimento Cidadão. E também no item 4.3.1, subitem "a" diz: "Meio Telefônico: pelos dois números 0800 distintos fornecidos pela CONTRATADA, disponibilizados aos usuários internos e externos..." Uma vez que a responsabilidade de fornecimento do 0800 é da contratada, identificamos que não é possível determinar os custos do 0800 do atendimento do cidadão por não termos os insumos de histórico do volume de ligações nem das localidades e dispositivos dos quais as ligações se originarão. Portanto entendemos que o canal de comunicação do atendimento do cidadão será de responsabilidade da CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento? 2. Ainda com relação ao item de atendimento ao cidadão, percebemos que há 3 itens com valores de faixas que representam o volume de atendimento ao cidadão: até 600 chamados, até 1200 chamados e até 2400 chamados. Sabemos que a CONTRATANTE não irá pagar as 3 faixas de forma concomitante à CONTRATADA, mas sim, apenas uma delas. Porém entendemos que para que o processo de precificação seja isonômico, ou seja, todas as licitantes seguindo os mesmos insumos para dimensionamento de valores, **TODOS OS LICITANTES DEVERÃO CONSIDERAR VALORES DE CUSTO PARA TODAS AS FAIXAS (itens 2, 3 e 4 da proposta), SENDO QUE A LICITANTE NÃO PRECIFICAR EXATAMENTE A QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS APONTADOS NOS ITENS, TERÃO SUAS PROPOSTAS DESCLASSIFICADAS, CONVOCANDO ASSIM O PRÓXIMO LICITANTE NA SEQUENCIA DA CLASSIFICAÇÃO DO PREGÃO.** Está correto nosso entendimento? 3. No nosso entender da execução deste contrato, está claro que os profissionais que atuam numa determinada ilha de atendimento, não poderão atender outra ilha técnica. Concluindo portanto o entendimento de cada item da proposta é de execução independente e os profissionais não poderão executar atividades de outras ilhas. A licitante que não dimensionar e precificar desta forma, seguindo portanto o quantitativo apresentado no termo de referência (ITEM 8), será desclassificado do pregão. Está correta nossa interpretação?

Fechar

**Resposta** 02/02/2022 10:24:22

Resposta ao pedido de esclarecimento enviado pela CTC: 1. De acordo com o item 2.2.1 e 2.2.2, os canais 0800 devem ser distintos entre atendimento TIC e atendimento Cidadão. E também no item 4.3.1, subitem "a" diz: "Meio Telefônico: pelos dois números 0800 distintos fornecidos pela CONTRATADA, disponibilizados aos usuários internos e externos..." Uma vez que a responsabilidade de fornecimento do 0800 é da contratada, identificamos que não é possível determinar os custos do 0800 do atendimento do cidadão por não termos os insumos de histórico do volume de ligações nem das localidades e dispositivos dos quais as ligações se originarão. Portanto entendemos que o canal de comunicação do atendimento do cidadão será de responsabilidade da CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento? Resposta: O serviço 0800 da Central de Atendimento TIC receberá ligações apenas locais de Brasília. Já quanto aos itens "2.1.2. Capacidade de receber ligações originadas de aparelho celular"; e "2.2.2. Um serviço de DDG com número 0800 exclusivo para a ilha de Central de Atendimento ao Cidadão" do ANEXO I – Especificação Técnica, serão removidos do Termo de referência. Ou seja, não será exigido que a Central Telefônica aceite ligações originárias de aparelho celular e tampouco a licitante deverá fornecer o serviço 0800 para a ilha de central de atendimento ao cidadão. 2. Ainda com relação ao item de atendimento ao cidadão, percebemos que há 3 itens com valores de faixas que representam o volume de atendimento ao cidadão: até 600 chamados, até 1200 chamados e até 2400 chamados. Sabemos que a CONTRATANTE não irá pagar as 3 faixas de forma concomitante à CONTRATADA, mas sim, apenas uma delas. Porém entendemos que para que o processo de precificação seja isonômico, ou seja, todas as licitantes seguindo os mesmos insumos para dimensionamento de valores, TODOS OS LICITANTES DEVERÃO CONSIDERAR VALORES DE CUSTO PARA TODAS AS FAIXAS (itens 2, 3 e 4 da proposta), SENDO QUE A LICITANTE NÃO PRECIFICAR EXATAMENTE A QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS APONTADOS NOS ITENS, TERÃO SUAS PROPOSTAS DESCLASSIFICADAS, CONVOCANDO ASSIM O PRÓXIMO LICITANTE NA SEQUENCIA DA CLASSIFICAÇÃO DO PREGÃO. Está correto nosso entendimento? Resposta: O entendimento está parcialmente correto. A licitante deverá precificar os itens 2, 3 e 4 individualmente. O valor unitário de cada item deverá constar na proposta comercial. A contratada possui total gestão sobre a equipe do contrato, podendo realizar alterações na composição das equipes que prestam o serviço, incluindo quantidade e bases salariais dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, bem como decidir sobre a alocação destes profissionais entre atividades e múltiplos contratos. 3. No nosso entender da execução deste contrato, está claro que os profissionais que atuam numa determinada ilha de atendimento, não poderão atender outra ilha técnica. Concluindo portanto o entendimento de cada item da proposta é de execução independente e os profissionais não poderão executar atividades de outras ilhas. A licitante que não dimensionar e precificar desta forma, seguindo portanto o quantitativo apresentado no termo de referência (ITEM 8), será desclassificado do pregão. Está correta nossa interpretação? Resposta: O entendimento não está correto. A contratada possui total gestão sobre a equipe do contrato, podendo realizar alterações na composição das equipes que prestam o serviço, incluindo quantidade e bases salariais dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, bem como decidir sobre a alocação destes profissionais entre atividades e múltiplos contratos. Atentar para o "item 12.3 do Anexo I – Especificação Técnica" do Termo de Referência que trata do dimensionamento da equipe durante o período de adaptação.

Fechar