

---

**De:** CGLCD - Coordenação de Licitações (COLIC)  
**Enviado:** segunda-feira, 31 de janeiro de 2022 15:26  
**Para:** Flavia de Alencar Ramos  
**Assunto:** ENC: CGU - Pregão Eletrônico nº 01/2022 - Pedidos de esclarecimento

---

**De:** Flavia de Alencar Ramos <[flavia.ramos@cgu.gov.br](mailto:flavia.ramos@cgu.gov.br)> **Em nome de** CGLCD - Coordenação de Licitações (COLIC)  
**Enviada em:** segunda-feira, 31 de janeiro de 2022 15:25  
**Para:** Willy Mendes Nack Melzer <[willy.melzer@hepta.com.br](mailto:willy.melzer@hepta.com.br)>; CGLCD - Coordenação de Licitações (COLIC) <[colic@cgu.gov.br](mailto:colic@cgu.gov.br)>  
**Cc:** Rinaldo Lisboa Accioly <[rinaldo.accioly@hepta.com.br](mailto:rinaldo.accioly@hepta.com.br)>; Valdeci Rodrigues Borges <[valdeci.borges@hepta.com.br](mailto:valdeci.borges@hepta.com.br)>; Livia Cordeiro Pereira <[livia.pereira@hepta.com.br](mailto:livia.pereira@hepta.com.br)>  
**Assunto:** RES: CGU - Pregão Eletrônico nº 01/2022 - Pedidos de esclarecimento

Prezados,

Boa tarde.

Segue abaixo resposta ao pedido de esclarecimento:

**Esclarecimento 1** – Conforme o item 6.2.3.2 do Termo de Referência (TR), o serviço prestado pelos “itens 2, 3 e 4 – Central de atendimento ao cidadão”, não serão executados concomitantemente (a cada momento do contrato, apenas um destes itens será executado). No entanto, na tabela do item 8.2 do TR, utilizada para o cálculo do valor estimado para a contratação, estes 3 itens de serviço são somados concomitantemente, o que gera uma distorção no valor estimado. Perguntamos: não seria correto rever essa estimativa e considerar apenas o valor do serviço prestado pelo item 4, já que este representaria o maior preço possível? Se sim, o modelo de proposta também não deveria ser revisto?

**Resposta:** O entendimento está incorreto. A proposta comercial deverá ser apresentado constando os valores unitários para todos os itens do TR, incluindo os itens 2, 3 e 4. Quanto a estimativa de preços, somar os três itens não gera distorção alguma, pois esse número é apenas uma estimativa de gasto com o contrato em comento. Esses três itens (itens 2, 3 e 4) só serão executados em caso de necessidade do Órgão, e claro, caso haja orçamento disponível.

**Esclarecimento 2** – O item 7.1.14 do TR estabelece que “O fiscal técnico, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993”. No entanto, não estabelece quais seriam os critérios para verificação desse “subdimensionamento da produtividade pactuada”. Diante do exposto, solicitamos uma explicação do que o contratante quis dizer com esse item e, considerando que desconhecimento dos critérios a serem adotados para a verificação da produtividade

citada prejudica a precificação dos serviços, perguntamos: quais serão, de forma objetiva, os critérios para essa verificação?

Resposta 2:

O volume de chamados, a disponibilidade dos serviços, bem como os níveis de serviços e a ocupação dos profissionais atualmente envolvidos nessas atividades serviram como base para a estimativa da quantidade de profissionais e, conseqüentemente, a estimativa do valor do contrato. Consultar item 8 do TR - que trata da estimativa de preço - e o item 13 do ANEXO I do TR - que trata do dimensionamento da equipe.

O principal critério a ser utilizado para a verificação do subdimensionamento da produtividade é o volume de chamados (ANEXO III do TR);

**Esclarecimento 3** – O item 12.3 do TR estabelece que “*O preço ofertado também poderá sofrer correção desde que reste comprovada a ocorrência de quaisquer das hipóteses previstas na alínea “d”, do inciso II, do art. 65, da Lei nº 8.666/93*”. Entendemos que ocorrendo qualquer das hipóteses previstas no instrumento legal citado, independentemente da correção de que tratam os itens 12.2 e 12.4, o valor contratado deverá ser corrigido. É correto este entendimento?

Resposta 3: Quanto ao esclarecimento 3, o entendimento está correto, pois além dos reajustes previstos no TR, poderá ocorrer a solicitação de reequilíbrio econômico financeiro na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de conseqüências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.

**Esclarecimento 4** – O item 12.3 do TR encontra-se em conformidade com a alínea “d”, do inciso II, do art. 65, da Lei nº 8.666/93, bem como com o item 11.6.4 do Anexo I da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, que estabelece que “*Quando alterações no catálogo implicarem em aumento dos volumes de serviços que propicie desequilíbrio econômico-financeiro, devem ser tomadas tempestivamente as devidas providências para que as condições originais da prestação sejam restabelecidas*”. Entendemos que isso decorre de exigência legal, visto que por um lado, tomar um serviço sem a devida contrapartida financeira configura crime de enriquecimento ilícito da Administração Pública e, por outro lado, pagar por serviço não entregue configura crime de peculato ou corrupção. Também asseveramos que eventuais variações nos volumes de serviço não podem ser consideradas “risco do negócio” pelas licitantes, já que suas propostas consideram o volume apresentado no TR e elas não tem o condão de prever tais variações. Entretanto, embora o TR traga previsão para a aplicação de reequilíbrios econômico-financeiro do contrato, não estabelece critérios objetivos para tanto. Diante da ausência dessa informação, perguntamos: em quais bases objetivas se dará o necessário reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato?

Resposta 4) Quanto ao esclarecimento 4, não há como detalhar objetivamente em quais situações poderá ocorrer o reequilíbrio econômico financeiro, pois como citado anteriormente na resposta ao questionamento 3, somente poderá ocorrer na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de conseqüências incalculáveis, retardadores ou impeditivos

da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.

**Esclarecimento 5** – O item 13.3.7. do TR estabelece que “*O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação...*”. Pela leitura e interpretação do item, entendemos que todos os atestados de capacidade técnica devem ser apresentados com a cópia do respectivo contrato, já no momento de cadastramento da proposta no Portal de Compras do Governo Federal. Está correto este entendimento?

**Resposta 5:** O entendimento está incorreto. A licitante não precisa anexar cópia dos contratos que ensejaram os atestados de capacidade técnica no momento de cadastramento da proposta no portal de compras do governo federal. A cópia dos contratos será exigida apenas em caso de diligência, a critério da Administração, durante a etapa de análise da proposta comercial.

**Esclarecimento 6** – Os itens 4.1.9 e 4.1.10 do Anexo I ao TR estabelece que as ilhas de videoconferência e credenciamento, respectivamente, deverão situar-se nas dependências da CGU, em razão dos respectivos sistemas estarem limitados à rede interna do Órgão. Entretanto, no item 4.2.1 do mesmo anexo é estabelecido que “*Em comum acordo entre as partes, os profissionais das ilhas Videoconferência e Credenciamento poderão estar alocados remotamente*”. Além disso, a tabela apresentada no item 13.1 do mesmo Anexo I estabelece que o serviço de Videoconferência será prestado de forma remota. Considerando que o local de alocação das ilhas impacta na precificação dos serviços, perguntamos: em quais itens do Anexo I (4.1.9 e 4.1.10, ou 4.2.1, ou ainda 13.1 no caso de Videoconferência), o licitante deverá se basear para a sua formulação de preços?

**Resposta 6:**

As ilha de Videoconferência e Credenciamento deverão situar-se nas dependências da Sede da CGU e serem precificadas na modalidade presencial. O comum acordo do qual trata o item 4.2.1 do Anexo I poderá ocorrer na hipótese de força maior e/ou caso fortuito, como por exemplo a pandemia de COVID-19.

No item 13.1 do Anexo I, para a ilha de Videoconferência, onde se lê “Remoto”, leia-se “Presencial”.

**Esclarecimento 7** – A tabela do item 5.2 do Anexo I ao TR estabelece que a ilha de Suporte Especializado de Softwares, tem como local de prestação do serviço a Sede da CGU. Entretanto, no item 5.2.2 do mesmo anexo é estabelecido que “*Em comum acordo entre as partes, os profissionais da ilha Suporte Especializado de Softwares poderão estar alocados remotamente*”. Considerando que o local de alocação das ilhas impacta na precificação dos serviços, perguntamos: em quais itens do Anexo I (5.2 ou 5.2.2), o licitante deverá se basear para a sua formulação de preços?

**Resposta 7:**

A ilha de Suporte Especializado deverá situar-se nas dependências da Sede da CGU e ser precificada na modalidade presencial. O comum acordo do qual trata o item 5.2.2 do Anexo I poderá ocorrer na hipótese de força maior e/ou caso fortuito, como por exemplo a pandemia de COVID-19.

**Esclarecimento 8** - A tabela do item 6.2 do Anexo I ao TR estabelece que as ilhas de Gestão do Atendimento e Gestão do Conhecimento e catálogo de Serviços, tem como local de prestação dos serviços a Sede da CGU. Entretanto, no item 6.2.1 do mesmo anexo é estabelecido que “*Em comum acordo entre as partes, os profissionais das ilhas de gestão poderão estar alocados remotamente*”. Considerando que o local de alocação das ilhas impacta na precificação dos serviços, perguntamos: em quais itens do Anexo I (6.2 ou 6.2.1), o licitante deverá se basear para a sua formulação de preços?

**Resposta 8:**

As ilha de Atendimento e Gestão do Conhecimento e catálogo de Serviços deverão situar-se nas dependências da Sede da CGU e serem precificadas na modalidade presencial. O comum acordo do qual trata o item 6.2.1 do Anexo I poderá ocorrer na hipótese de força maior e/ou caso fortuito, como por exemplo a pandemia de COVID-19.

**Esclarecimento 9** - O Anexo III – HISTÓRICO DE CHAMADOS, ao TR, apresenta apenas histórico referente ao ano de 2019. Além de ser grande a possibilidade destes números terem sofrido alterações, a ausência das informações referentes aos anos de 2020 e 2021 impede o licitante de vislumbrar a evolução desse volume de chamados ao longo do tempo, o que prejudica o dimensionamento de seus times, tomando por base suas produtividades. A fim de viabilizar o dimensionamento mais preciso de seus times e, conseqüentemente, o custo de suas propostas, perguntamos: como o licitante pode ter acesso ao histórico de chamados relativo aos anos de 2020 e 2021?

**Resposta 9:**

Os anos de 2020 e 2021 não foram considerados no Anexo III devido a situação atípica ocasionada pela pandemia de COVID-19 que alterou a rotina de trabalhos efetuados pela CGU e conseqüentemente a quantidade de chamados de Service Desk abertos no período. Utilizamos o ano de 2019 por refletir de forma mais fiel a quantidade padrão de chamados abertos e por refletir a expectativa de volume de atendimentos prevista para 2022 em diante.

Atenciosamente,

**Flávia de Alencar Ramos**

Pregoeira

Coordenação de Licitações

Coordenação-Geral de Licitações, Contratos e Documentação

+55 (61) 2020-6945



---

**De:** Willy Mendes Nack Melzer <[willy.melzer@hepta.com.br](mailto:willy.melzer@hepta.com.br)>

**Enviada em:** quinta-feira, 27 de janeiro de 2022 17:40

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

Cc: Rinaldo Lisboa Accioly <[rinaldo.accioly@hepta.com.br](mailto:rinaldo.accioly@hepta.com.br)>; Valdeci Rodrigues Borges <[valdeci.borges@hepta.com.br](mailto:valdeci.borges@hepta.com.br)>; Livia Cordeiro Pereira <[livia.pereira@hepta.com.br](mailto:livia.pereira@hepta.com.br)>

Assunto: CGU - Pregão Eletrônico nº 01/2022 - Pedidos de esclarecimento

Prezados,

De acordo com o item 21 do edital do Pregão Eletrônico nº 01/2022, solicitamos os seguintes esclarecimentos:

**Esclarecimento 1** – Conforme o item 6.2.3.2 do Termo de Referência (TR), o serviço prestado pelos “itens 2, 3 e 4 – Central de atendimento ao cidadão”, não serão executados concomitantemente (a cada momento do contrato, apenas um destes itens será executado). No entanto, na tabela do item 8.2 do TR, utilizada para o cálculo do valor estimado para a contratação, estes 3 itens de serviço são somados concomitantemente, o que gera uma distorção no valor estimado. Perguntamos: não seria correto rever essa estimativa e considerar apenas o valor do serviço prestado pelo item 4, já que este representaria o maior preço possível? Se sim, o modelo de proposta também não deveria ser revisto?

**Esclarecimento 2** – O item 7.1.14 do TR estabelece que “*O fiscal técnico, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993*”. No entanto, não estabelece quais seriam os critérios para verificação desse “*subdimensionamento da produtividade pactuada*”. Diante do exposto, solicitamos uma explicação do que o contratante quis dizer com esse item e, considerando que desconhecimento dos critérios a serem adotados para a verificação da produtividade citada prejudica a precificação dos serviços, perguntamos: quais serão, de forma objetiva, os critérios para essa verificação?

**Esclarecimento 3** – O item 12.3 do TR estabelece que “*O preço ofertado também poderá sofrer correção desde que reste comprovada a ocorrência de quaisquer das hipóteses previstas na alínea “d”, do inciso II, do art. 65, da Lei nº 8.666/93*”. Entendemos que ocorrendo qualquer das hipóteses previstas no instrumento legal citado, independentemente da correção de que tratam os itens 12.2 e 12.4, o valor contratado deverá ser corrigido. É correto este entendimento?

**Esclarecimento 4** – O item 12.3 do TR encontra-se em conformidade com a alínea “d”, do inciso II, do art. 65, da Lei nº 8.666/93, bem como com o item 11.6.4 do Anexo I da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, que estabelece que “*Quando alterações no catálogo implicarem em aumento dos volumes de serviços que propicie desequilíbrio econômico-financeiro, devem ser tomadas tempestivamente as devidas providências para que as condições originais da prestação sejam restabelecidas*”. Entendemos que isso decorre de exigência legal, visto que por um lado, tomar um serviço sem a devida contrapartida financeira configura crime de enriquecimento ilícito da Administração Pública e, por outro lado, pagar por serviço não entregue configura crime de peculato ou corrupção. Também asseveramos que eventuais variações nos volumes de serviço não podem ser consideradas “risco do negócio” pelas licitantes, já que suas propostas consideram o volume apresentado no TR e elas não tem o condão de prever tais variações. Entretanto,

embora o TR traga previsão para a aplicação de reequilíbrios econômico-financeiro do contrato, não estabelece critérios objetivos para tanto. Diante da ausência dessa informação, perguntamos: em quais bases objetivas se dará o necessário reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato?

**Esclarecimento 5** – O item 13.3.7. do TR estabelece que “*O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação...*”. Pela leitura e interpretação do item, entendemos que todos os atestados de capacidade técnica devem ser apresentados com a cópia do respectivo contrato, já no momento de cadastramento da proposta no Portal de Compras do Governo Federal. Está correto este entendimento?

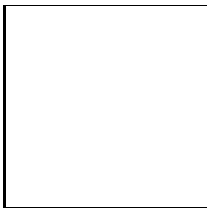
**Esclarecimento 6** – Os itens 4.1.9 e 4.1.10 do Anexo I ao TR estabelece que as ilhas de videoconferência e credenciamento, respectivamente, deverão situar-se nas dependências da CGU, em razão dos respectivos sistemas estarem limitados à rede interna do Órgão. Entretanto, no item 4.2.1 do mesmo anexo é estabelecido que “*Em comum acordo entre as partes, os profissionais das ilhas Videoconferência e Credenciamento poderão estar alocados remotamente*”. Além disso, a tabela apresentada no item 13.1 do mesmo Anexo I estabelece que o serviço de Videoconferência será prestado de forma remota. Considerando que o local de alocação das ilhas impacta na precificação dos serviços, perguntamos: em quais itens do Anexo I (4.1.9 e 4.1.10, ou 4.2.1, ou ainda 13.1 no caso de Videoconferência), o licitante deverá se basear para a sua formulação de preços?

**Esclarecimento 7** – A tabela do item 5.2 do Anexo I ao TR estabelece que a ilha de Suporte Especializado de Softwares, tem como local de prestação do serviço a Sede da CGU. Entretanto, no item 5.2.2 do mesmo anexo é estabelecido que “*Em comum acordo entre as partes, os profissionais da ilha Suporte Especializado de Softwares poderão estar alocados remotamente*”. Considerando que o local de alocação das ilhas impacta na precificação dos serviços, perguntamos: em quais itens do Anexo I (5.2 ou 5.2.2), o licitante deverá se basear para a sua formulação de preços?

**Esclarecimento 8** - A tabela do item 6.2 do Anexo I ao TR estabelece que as ilhas de Gestão do Atendimento e Gestão do Conhecimento e catálogo de Serviços, tem como local de prestação dos serviços a Sede da CGU. Entretanto, no item 6.2.1 do mesmo anexo é estabelecido que “*Em comum acordo entre as partes, os profissionais das ilhas de gestão poderão estar alocados remotamente*”. Considerando que o local de alocação das ilhas impacta na precificação dos serviços, perguntamos: em quais itens do Anexo I (6.2 ou 6.2.1), o licitante deverá se basear para a sua formulação de preços?

**Esclarecimento 9** - O Anexo III – HISTÓRICO DE CHAMADOS, ao TR, apresenta apenas histórico referente ao ano de 2019. Além de ser grande a possibilidade destes números terem sofrido alterações, a ausência das informações referentes aos anos de 2020 e 2021 impede o licitante de vislumbrar a evolução desse volume de chamados ao longo do tempo, o que prejudica o dimensionamento de seus times, tomando por base suas produtividades. A fim de viabilizar o dimensionamento mais preciso de seus times e, conseqüentemente, o custo de suas propostas, perguntamos: como o licitante pode ter acesso ao histórico de chamados relativo aos anos de 2020 e 2021?

Atenciosamente,



**WILLY MENDES NACK MELZER**

*Analista de Licitação*

+55 61 3961-7777

[willy.melzer@hepta.com.br](mailto:willy.melzer@hepta.com.br)

[www.hepta.com.br](http://www.hepta.com.br)  [hepta-informatica-ltda](#)

---

A Hepta se responsabiliza apenas por documentos que contenham a assinatura de um dos seus diretores. Os demais documentos têm fim exclusivamente informativo.

✚ ANTES DE IMPRIMIR, PENSE EM SUA RESPONSABILIDADE E SEU COMPROMISSO COM O MEIO AMBIENTE.

---



**Esclarecimento 31/01/2022 15:32:15**

Pedido de esclarecimento enviado pela empresa Hepta Informática: Esclarecimento 1 – Conforme o item 6.2.3.2 do Termo de Referência (TR), o serviço prestado pelos “itens 2, 3 e 4 – Central de atendimento ao cidadão”, não serão executados concomitantemente (a cada momento do contrato, apenas um destes itens será executado). No entanto, na tabela do item 8.2 do TR, utilizada para o cálculo do valor estimado para a contratação, estes 3 itens de serviço são somados concomitantemente, o que gera uma distorção no valor estimado. Perguntamos: não seria correto rever essa estimativa e considerar apenas o valor do serviço prestado pelo item 4, já que este representaria o maior preço possível? Se sim, o modelo de proposta também não deveria ser revisto? Esclarecimento 2 – O item 7.1.14 do TR estabelece que “O fiscal técnico, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993”. No entanto, não estabelece quais seriam os critérios para verificação desse “subdimensionamento da produtividade pactuada”. Diante do exposto, solicitamos uma explicação do que o contratante quis dizer com esse item e, considerando que desconhecimento dos critérios a serem adotados para a verificação da produtividade citada prejudica a precificação dos serviços, perguntamos: quais serão, de forma objetiva, os critérios para essa verificação? Esclarecimento 3 – O item 12.3 do TR estabelece que “O preço ofertado também poderá sofrer correção desde que reste comprovada a ocorrência de quaisquer das hipóteses previstas na alínea “d”, do inciso II, do art. 65, da Lei nº 8.666/93”. Entendemos que ocorrendo qualquer das hipóteses previstas no instrumento legal citado, independentemente da correção de que tratam os itens 12.2 e 12.4, o valor contratado deverá ser corrigido. É correto este entendimento? Esclarecimento 4 – O item 12.3 do TR encontra-se em conformidade com a alínea “d”, do inciso II, do art. 65, da Lei nº 8.666/93, bem como com o item 11.6.4 do Anexo I da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, que estabelece que “Quando alterações no catálogo implicarem em aumento dos volumes de serviços que propicie desequilíbrio econômico-financeiro, devem ser tomadas tempestivamente as devidas providências para que as condições originais da prestação sejam restabelecidas”. Entendemos que isso decorre de exigência legal, visto que por um lado, tomar um serviço sem a devida contrapartida financeira configura crime de enriquecimento ilícito da Administração Pública e, por outro lado, pagar por serviço não entregue configura crime de peculato ou corrupção. Também asseveramos que eventuais variações nos volumes de serviço não podem ser consideradas “risco do negócio” pelas licitantes, já que suas propostas consideram o volume apresentado no TR e elas não tem o condão de prever tais variações. Entretanto, embora o TR traga previsão para a aplicação de reequilíbrios econômico-financeiro do contrato, não estabelece critérios objetivos para tanto. Diante da ausência dessa informação, perguntamos: em quais bases objetivas se dará o necessário reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato? Esclarecimento 5 – O item 13.3.7. do TR estabelece que “O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação...”. Pela leitura e interpretação do item, entendemos que todos os atestados de capacidade técnica devem ser apresentados com a cópia do respectivo contrato, já no momento de cadastramento da proposta no Portal de Compras do Governo Federal. Está correto este entendimento? Esclarecimento 6 – Os itens 4.1.9 e 4.1.10 do Anexo I ao TR estabelece que as ilhas de videoconferência e credenciamento, respectivamente, deverão situar-se nas dependências da CGU, em razão dos respectivos sistemas estarem limitados à rede interna do Órgão. Entretanto, no item 4.2.1 do mesmo anexo é estabelecido que “Em comum acordo entre as partes, os profissionais das ilhas Videoconferência e Credenciamento poderão estar alocados remotamente”. Além disso, a tabela apresentada no item 13.1 do mesmo Anexo I estabelece que o serviço de Videoconferência será prestado de forma remota. Considerando que o local de alocação das ilhas impacta na precificação dos serviços, perguntamos: em quais itens do Anexo I (4.1.9 e 4.1.10, ou 4.2.1, ou ainda 13.1 no caso de Videoconferência), o licitante deverá se basear para a sua formulação de preços? Esclarecimento 7 – A tabela do item 5.2 do Anexo I ao TR estabelece que a ilha de Suporte Especializado de Softwares, tem como local de prestação do serviço a Sede da CGU. Entretanto, no item 5.2.2 do mesmo anexo é estabelecido que “Em comum acordo entre as partes, os profissionais da ilha Suporte Especializado de Softwares poderão estar alocados remotamente”. Considerando que o local de alocação das ilhas impacta na precificação dos serviços, perguntamos: em quais itens do Anexo I (5.2 ou 5.2.2), o licitante deverá se basear para a sua formulação de preços? Esclarecimento 8 - A tabela do item 6.2 do Anexo I ao TR estabelece que as ilhas de Gestão do Atendimento e Gestão do Conhecimento e catálogo de Serviços, tem como local de prestação dos serviços a Sede da CGU. Entretanto, no item 6.2.1 do mesmo anexo é estabelecido que “Em comum acordo entre as partes, os profissionais das ilhas de gestão poderão estar alocados remotamente”. Considerando que o local de alocação das ilhas impacta na precificação dos serviços, perguntamos: em quais itens do Anexo I (6.2 ou 6.2.1), o licitante deverá se basear para a sua formulação de preços? Esclarecimento 9 - O Anexo III – HISTÓRICO DE CHAMADOS, ao TR, apresenta apenas histórico referente ao ano de 2019. Além de ser grande a possibilidade destes números terem sofrido alterações, a ausência das informações referentes aos anos de 2020 e 2021 impede o licitante de vislumbrar a evolução desse volume de chamados ao longo do tempo, o que prejudica o dimensionamento de seus times, tomando por base suas produtividades. A fim de viabilizar o dimensionamento mais preciso de seus times e, conseqüentemente, o custo de suas propostas, perguntamos: como o licitante pode ter acesso ao histórico de chamados relativo aos anos de 2020 e 2021?

**Fechar**



**Resposta 31/01/2022 15:32:15**

Resposta ao pedido de esclarecimento enviado pela empresa Hepta Informática: Resposta 1: O entendimento está incorreto. A proposta comercial deverá ser apresentado constando os valores unitários para todos os itens do TR, incluindo os itens 2, 3 e 4. Quanto a estimativa de preços, somar os três itens não gera distorção alguma, pois esse número é apenas uma estimativa de gasto com o contrato em comento. Esses três itens (itens 2, 3 e 4) só serão executados em caso de necessidade do Órgão, e claro, caso haja orçamento disponível. Resposta 2: O volume de chamados, a disponibilidade dos serviços, bem como os níveis de serviços e a ocupação dos profissionais atualmente envolvidos nessas atividades serviram como base para a estimativa da quantidade de profissionais e, conseqüentemente, a estimativa do valor do contrato. Consultar item 8 do TR - que trata da estimativa de preço - e o item 13 do ANEXO I do TR - que trata do dimensionamento da equipe. O principal critério a ser utilizado para a verificação do subdimensionamento da produtividade é o volume de chamados (ANEXO III do TR); Resposta 3: Quanto ao esclarecimento 3, o entendimento está correto, pois além dos reajustes previstos no TR, poderá ocorrer a solicitação de reequilíbrio econômico financeiro na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de conseqüências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual. Resposta 4) Quanto ao esclarecimento 4, não há como detalhar objetivamente em quais situações poderá ocorrer o reequilíbrio econômico financeiro, pois como citado anteriormente na resposta ao questionamento 3, somente poderá ocorrer na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de conseqüências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual. Resposta 5: O entendimento está incorreto. A licitante não precisa anexar cópia dos contratos que ensejaram os atestados de capacidade técnica no momento de cadastramento da proposta no portal de compras do governo federal. A cópia dos contratos será exigida apenas em caso de diligência, a critério da Administração, durante a etapa de análise da proposta comercial. Resposta 6: As ilha de Videoconferência e Credenciamento deverão situar-se nas dependências da Sede da CGU e serem precificadas na modalidade presencial. O comum acordo do qual trata o item 4.2.1 do Anexo I poderá ocorrer na hipótese de força maior e/ou caso fortuito, como por exemplo a pandemia de COVID-19. No item 13.1 do Anexo I, para a ilha de Videoconferência, onde se lê "Remoto", leia-se "Presencial". Resposta 7: A ilha de Suporte Especializado deverá situar-se nas dependências da Sede da CGU e ser precificada na modalidade presencial. O comum acordo do qual trata o item 5.2.2 do Anexo I poderá ocorrer na hipótese de força maior e/ou caso fortuito, como por exemplo a pandemia de COVID-19. Resposta 8: As ilha de Atendimento e Gestão do Conhecimento e catálogo de Serviços deverão situar-se nas dependências da Sede da CGU e serem precificada na modalidade presencial. O comum acordo do qual trata o item 6.2.1 do Anexo I poderá ocorrer na hipótese de força maior e/ou caso fortuito, como por exemplo a pandemia de COVID-19. Resposta 9: Os anos de 2020 e 2021 não foram considerados no Anexo III devido a situação atípica ocasionada pela pandemia de COVID-19 que alterou a rotina de trabalhos efetuados pela CGU e conseqüentemente a quantidade de chamados de Service Desk abertos no período. Utilizamos o ano de 2019 por refletir de forma mais fiel a quantidade padrão de chamados abertos e por refletir a expectativa de volume de atendimentos prevista para 2022 em diante.

Fechar