



# Quadro informativo

## Pregão Eletrônico N° 90006/2025 ([Lei 14.133/2021](#))

### UASG 810005 - COORDENAÇÃO-GERAL DE LOGÍSTICA DO MDH

Critério julgamento: **Menor Preço / Maior Desconto** Modo disputa: **Aberto**



Disputa



Julgamento



Habilitação



Fase Recursal



Adjudicação/ Homologação



Avisos (0)

Impugnações (0)

Esclarecimentos (9)

30/07/2025 18:38



1 Qual o TMA de ligações ativas?

2 Qual o tipo de bina das chamadas ativas (Stir Shaken, 0303)?

3. Qual o percentual do tipo de chamadas receptivas de celular local ou a distância e de fixo local ou a distância.

4. Haverá portabilidade dos números receptivos?



Resposta esclarecimento 1: O TMA é de 00:01:37

Resposta esclarecimento 2: O número que está sendo utilizado para atendimento ativo é o 0156135358100

Resposta esclarecimento 3: em anexo (dados de 2025).

Resposta esclarecimento 4: Até o momento, o Termo de Referência não prevê expressamente a portabilidade dos números receptivos atualmente em uso. Caso haja necessidade de manutenção dos números existentes por meio de portabilidade, essa definição poderá ser discutida e ajustada junto à Administração, conforme os trâmites e regulamentações da Anatel.

29/07/2025 20:55



1. O atendimento na operação será feito por Generalista/Especialista/Especializado ou será por tipo de atendimento (Receptivo, Multicanal, CHAT, Telegram, WhatsApp)? Pela planilha fornecida entendemos que o atendente será responsável por todos os canais (Receptivo, Multicanal, CHAT, Telegram, WhatsApp) está correto o entendimento?

2. Podem solicitar a abertura dos volumes de recebidas e TMA por dia e intrahora. Por exemplo: Volume de recebidas e TMA do dia 01/07 às 00:00, do dia 01/07 às 00:30 e assim por diante. Seriam 48 intervalos de 30min por dia?



Resposta esclarecimento 1: O modelo de operação previsto neste certame adota o atendimento por tipo de canal, sendo, portanto, segmentado conforme as especificidades de cada meio de comunicação (Receptivo Telefônico, Multicanal, Chat, Telegram e WhatsApp).

Contudo, conforme indicado na Planilha de Composição de Preços, a equipe de atendimento deverá possuir capacidade de atuação multicanal, o que significa que os atendentes poderão ser designados para mais de um canal, de acordo com a estratégia operacional da contratada, respeitando as métricas e níveis de serviço exigidos no Termo de Referência, ao passo que a divisão de atendentes entre generalista, especialista e especializado depende de quem esteja fazendo a denúncia.

Assim, o entendimento de que o atendente poderá ser responsável por mais de um canal está correto, desde que haja garantia de qualidade e eficiência no atendimento, conforme os parâmetros estabelecidos no edital.

Resposta esclarecimento 2: O Termo de Referência e seu Anexo IX – Dados de Volumetria não apresentam os



29/07/2025 20:52



1. Haverá portabilidade dos números receptivos?
2. No item 4.48.8 é mencionado que temos que alocar 1 psicólogo a cada 15 atendentes, gostaríamos de entender se este psicólogos são os mesmos que irão realizar as 400 sessões individuais e as 120 sessões coletivas mensais que se encontram na planilha de preço?
3. Com relação à sessão psicóloga individual, é obrigatório que todos os recursos realizem?
4. O entendimento das 400 sessões individuais por mês é que são de 200 horas de sessão, uma vez que cada sessão possui 30 minutos, assim sendo, entendemos que um recurso consegue realizar essas sessões; assim sendo, qual o motivo de solicitar 1 psicólogo a cada 15 representantes?



Resposta esclarecimento 1: Até o momento, o Termo de Referência não prevê expressamente a portabilidade dos números receptivos atualmente em uso. Caso haja necessidade de manutenção dos números existentes por meio de portabilidade, essa definição poderá ser discutida e ajustada junto à Administração, conforme os trâmites e regulamentações da Anatel.

Resposta esclarecimento 2: A alocação de psicólogos na proporção de 1 profissional para cada 15 atendentes, prevista no item 4.48.8 do Termo de Referência, visa garantir suporte psicosocial contínuo aos atendentes, conforme as exigências operacionais do serviço. Já as 400 sessões individuais e 120 sessões coletivas mensais indicadas na planilha de preços correspondem às entregas previstas no modelo de precificação. Embora o Termo de Referência não especifique se os mesmos profissionais alocados na proporção 1:15 serão os responsáveis diretos pela execução das sessões mensais previstas, a contratada poderá organizar sua equipe de modo a cumprir ambas as exigências, desde que atenda integralmente aos quantitativos e aos critérios de qualificação profissional definidos no edital.

Resposta esclarecimento 3: Não. A realização das sessões individuais de apoio psicológico não é obrigatória para todos os colaboradores. Conforme o item 4.33(a) do Termo de Referência, as sessões devem ser disponibilizadas aos profissionais, mas sua participação é facultativa, respeitando-se a autonomia de cada trabalhador.

Resposta esclarecimento 4: O entendimento de que as 400 sessões individuais mensais equivalem a 200 horas (considerando sessões de 30 minutos) está correto e, de fato, podem ser operacionalizadas por um único psicólogo. No entanto, a exigência de alocação de 1 psicólogo para cada 15 representantes, conforme item 4.48.8 do Termo de Referência, não se restringe à execução dessas sessões específicas.

29/07/2025 20:49



1. Poderiam disponibilizar link de acesso ao processo nº 00135.227100/2023-51? Tentamos realizar pesquisa através do Sistema SEI, porém, não obtivemos sucesso.
2. Os esclarecimentos prestados no Edital anterior (PE 90003/2025) são válidos para este novo Edital (PE 90006/2025)?



Resposta esclarecimento 1: Sim, no entanto é necessário que o solicitante nos forneça o nome e o e-mail cadastrados como usuário externo do SEI para que possamos efetuar a liberação de acesso ao processo.

Resposta esclarecimento 2: Os esclarecimentos prestados no âmbito do Pregão Eletrônico nº 90003/2025 referem-se às condições específicas daquele certame e, portanto, não são automaticamente aplicáveis ao Pregão Eletrônico nº 90006/2025.

29/07/2025 20:47



1. Dados históricos dos últimos 12 meses por canal de atendimento (só tem uma média ou consolidado, não apresentando sazonalidade ou comportamento).
2. Definir metas de nível de serviço (SLA) para cálculo de capacidade para cada canal (as métricas não estão muito claras para refletir em um indicador de NS para premissa de dimensionamento).



de um contato gerar outro).

6. Taxa de retrabalho, abandono e escalonamento para dimensionar 2º nível, suporte, transbordo e distribuição para outros órgãos/ setores.

7. Há exigência mínima de PAs por turno ou canal com baixa volumetria ou sinergias (ex: Libras).

8. Para operações Digitais (WhatsApp, Email, Form Web, etc) qual a taxa de telas que será utilizada?

9. Haverá segmentação de dimensionamento por tipo de atendimento, mídias sociais (Facebook, Instagram e outros) que não ficou claro se é igual a demanda.



Resposta esclarecimento 1: O Termo de Referência do Edital apresenta os volumes de atendimento por canal de forma consolidada, com base em médias mensais e totais estimados, conforme os quadros e tabelas constantes no documento. Contudo, não foram incluídos dados históricos segmentados por mês ou por canal de atendimento que permitam a identificação detalhada de sazonalidade ou comportamento ao longo dos últimos 12 meses.

Ressalta-se que o levantamento de dados externos ao Termo de Referência poderá ser solicitado por meio de requerimento formal encaminhado ao canal específico, a saber: [cgdisque@mdh.gov.br](mailto:cgdisque@mdh.gov.br).

Resposta esclarecimento 2: Essas informações estão disponíveis no ANEXO VI - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS.

Resposta esclarecimento 3: A validação dos tempos médios de atendimento (TMA) por canal e tipo de interação está contemplada no ANEXO X – MEMÓRIA DE CÁLCULO, especialmente no item 2 – ANÁLISE HISTÓRICA DA CORRESPONDÊNCIA DE ATENDIMENTO UNITÁRIO (CAU) E UNIDADE DE MEDIDA. Neste item, a coluna "CAU (Prevista)" apresenta a definição estimada de tempo/interação para cada tipo de atendimento.

Resposta esclarecimento 4: O Termo de Referência apresenta apenas médias e volumes consolidados por canal de atendimento, não contemplando a curva de distribuição horária, semanal ou mensal de demanda por tipo e por canal.

Ressalta-se que o levantamento de dados externos ao Termo de Referência poderá ser solicitado por meio de pedido formalizado pelo canal específico, a saber: [cgdisque@mdh.gov.br](mailto:cgdisque@mdh.gov.br).

Resposta esclarecimento 5: O Termo de Referência não apresenta informações sobre a relação entre contatos ativos e receptivos, tampouco o percentual de conversão entre esses tipos de atendimento.

Ressalta-se que o levantamento de dados externos ao Termo de Referência poderá ser solicitado por meio de pedido formalizado pelo canal específico, a saber: [cgdisque@mdh.gov.br](mailto:cgdisque@mdh.gov.br).

Resposta esclarecimento 6: As informações constantes no Termo de Referência não apresentam, de forma detalhada, os percentuais de retrabalho, abandono e escalonamento para fins de dimensionamento do 2º nível, suporte, transbordo e distribuição para outros órgãos ou setores. Ressalta-se que o levantamento de dados externos ao Termo de Referência poderá ser solicitado por meio de pedido formalizado ao canal específico: [cgdisque@mdh.gov.br](mailto:cgdisque@mdh.gov.br).

Resposta esclarecimento 7: Não há uma quantidade pré-definida. Conforme descrito no ANEXO V – CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DO PERFIL PROFISSIONAL DE ATENDIMENTO e no item 4.16 do Estudo Técnico Preliminar, o dimensionamento é de responsabilidade da contratada, que deve assegurar capacidade para atender à demanda do serviço.

Resposta esclarecimento 8: Não há uma taxa pré-definida. Conforme descrito no ANEXO V – CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DO PERFIL PROFISSIONAL DE ATENDIMENTO e no item 4.16 do Estudo Técnico Preliminar, o dimensionamento é de responsabilidade da contratada, que deve assegurar capacidade para atender à demanda do serviço.

Resposta esclarecimento 9: A segmentação do dimensionamento será realizada conforme os tipos de atendimento previamente definidos no Catálogo de Serviço. Esclarecemos, ainda, que as referências utilizadas para esse dimensionamento se encontram dispostas no ANEXO IX – DADOS DE VOLUMETRIA, notadamente na TABELA 1 – VOLUMETRIA ESTIMADA DA NOVA CONTRATAÇÃO.





da tabela do item 7.2, ou o dado de CAU (Prevista) da tabela do item 7.1?

2. Assunto: Do apoio psicológico Descrição da solução como um todo; Itens 4.33 e 6.1: Por exemplo, para a Sessão de Apoio Psicológico Coletivo, há estimativa de USA mensal de 120, sendo que o item 4.33 b pontua a necessidade de que o colaborador participe de pelo menos uma sessão por semana, e que esta possui duração média de 90 minutos cada. Entendemos que uma USA para este serviço, equivale o esforço de 90 minutos. Nosso entendimento está correto? Caso não, qual é o entendimento?

3. Assunto: Da correspondência de atendimento unitária; Item 7.70: O atendimento presencial deverá ser faturado contemplando todo o tempo do atendimento, desde o processo de oitiva do usuário, mesmo que a situação relatada não demande o registro de uma solicitação?

4. Assunto: IND 005 - Nível de Serviço para canais assistidos (Telefone receptivo + Mensageria) ; Item 2 do ANEXO VI - INSTRUMENTO DE MEDAÇÃO DE RESULTADOS: Entendemos que, na memória de cálculo do IND 005 - Nível de Serviço para canais assistidos (Telefone receptivo + Mensageria), devem ser desconsiderados os atendimentos em que o usuário abandonou o atendimento antes dos 20 segundos de espera. Nosso entendimento está correto?

5. Assunto: DO MONITORAMENTO DAS DENÚNCIAS Item 6.38.1: A ação de incluir as informações junto ao protocolo original da demanda no sistema corresponderá a qual serviço/atividade do catálogo de serviços?

6. Assunto: Do Monitoramento da Formação Continuada em Direitos Humanos e Acolhimento Humanizado Item 4.25: Considerando que as 180h previstas no documento faz referência expressa ao treinamento inicial, qual a previsão mensal de tempo de formação continuada no decorrer do contrato?

7. Assunto: DO MONITORAMENTO DAS DENÚNCIAS Item 6.38.1: No processo de monitoramento das Denúncias, deverão ser contatados todos os órgãos que foram acionados?

8. Assunto: DO MONITORAMENTO DAS DENÚNCIAS; Item 6.38.2: Sobre o fluxo de monitoramento das Denúncias, caso algum dos órgãos informe as medidas foram adotadas, o processo será considerado concluído, mesmo que outros órgãos também tenham sido acionados?



Resposta esclarecimento 1: O cálculo deve ser realizado com base na Tabela 7.2, seguindo também os dados do ANEXO X – MEMÓRIA DE CÁLCULO, do Termo de Referência, onde constam as tabelas a serem utilizadas para os cálculos.

Resposta esclarecimento 2: Sim, conforme previsto nos itens 4.33(b) e 6.1 do Termo de Referência, a Sessão de Apoio Psicológico Coletivo deverá ter duração média de 90 minutos, sendo exigida a participação de cada colaborador em pelo menos uma sessão por semana.

Dessa forma, considera-se que uma Unidade de Serviço de Atendimento (USA) para esse item corresponde ao esforço de 90 minutos por sessão coletiva, em consonância com os parâmetros estabelecidos.

Resposta esclarecimento 3: Sim. Conforme os itens 7.70 e 7.71 do Termo de Referência, o atendimento presencial inclui todo o tempo de interação com o usuário, mesmo que não resulte no registro de uma solicitação formal, desde que haja manipulação ou tratamento da manifestação. De acordo com o item 7.74 do Termo de Referência, esse atendimento será faturado integralmente se for finalizado com sucesso.

Resposta esclarecimento 4: Sim, conforme previsto no item 2 do Anexo VI – Instrumento de Medição de Resultados do Termo de Referência, os atendimentos abandonados antes de 20 (vinte) segundos de espera devem ser desconsiderados da memória de cálculo do IND 005 – Nível de Serviço para canais assistidos (Telefone receptivo + Mensageria).

Dessa forma, somente serão considerados, para fins de apuração do indicador, os atendimentos efetivamente realizados, excluindo-se as chamadas abandonadas com menos de 20 segundos de espera.

Resposta esclarecimento 5: Conforme o item 6.38.1 do Termo de Referência, a ação de incluir informações no sistema da Ouvidoria, vinculadas ao protocolo original da demanda, enquadra-se como atividade especializada do SBHE – Serviço de Backoffice Humano Especializado, conforme descrito no Anexo V, especialmente no serviço "ESPECIALIZADO – ATENDIMENTO MULTICANAL (TRATAMENTO) – MODALIDADE ASSISTIDA".

Além disso, tal atividade também se relaciona ao serviço "IV.5 – Atendimento ao Cidadão – Registro de Acompanhamento", previsto no Catálogo de Serviços (Anexo IV), uma vez que envolve o monitoramento e atualização das providências adotadas no âmbito da Central.

Resposta esclarecimento 6: o item 4.25 do Termo de Referência prevê a obrigatoriedade de capacitação continuada dos profissionais envolvidos na operação, nos temas relacionados aos direitos humanos e ao acolhimento humanizado. Entretanto, não estabelece carga horária mensal específica para essa formação ao



sua adequada resolução.

Resposta esclarecimento 8: Não. Conforme o item 6.38.2 do Termo de Referência, o processo de monitoramento das denúncias somente será considerado concluído após a obtenção de retorno de todos os órgãos previamente acionados. A redação é clara ao estabelecer que o encerramento depende da apuração conjunta e integral de todos os encaminhamentos realizados, o que impede a conclusão do processo com base no retorno de apenas um dos entes envolvidos.

29/07/2025 20:36



1 Para a elaboração de um dimensionamento mais preciso, poderiam compartilhar conosco a distribuição de volume de atendimento por horário?

2 Qual o SLA desejado (ex. 80/30)?

3 Quantas pessoas possuem atualmente no atendimento por vídeo (libras)?

4 Todos os canais de atendimento funcionam 24 horas?

5 Qual a data prevista para encerramento do contrato com o fornecedor atual?

6 O valor previsto de contrato R\$ 162.617.150,68 (cento e sessenta e dois milhões, seiscentos e dezessete mil, cento e cinquenta reais e sessenta e oito centavos), reflete o valor anual da contratação?



Resposta esclarecimento 1: O termo de referência não apresenta a distribuição de volume por horário, os dados de dimensionamento são consolidados a partir de volumes médios mensais e totais por canal, conforme o ANEXO IX - DADOS DE VOLUMETRIA.

Resposta esclarecimento 2: Estão definidos no ANEXO VI - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS, do Termo de Referência.

Resposta esclarecimento 3: 4 pessoas.

Resposta esclarecimento 4: Sim, conforme o item 5.1 do Termo de Referência.

Resposta esclarecimento 5: A data de encerramento será em 22/12/2025.

Resposta esclarecimento 6: Não, o valor estimado de R\$ 162.617.150,68 (cento e sessenta e dois milhões, seiscentos e dezessete mil, cento e cinquenta reais e sessenta e oito centavos), refere-se ao montante total previsto para o período integral da contratação, conforme estabelecido no Item 6 do Termo de Referência.

24/07/2025 15:05



Considerando a exigência técnica do edital referente à experiência com sistemas CZRM, gostaríamos de confirmar se atestados que comprovam a atuação com ferramentas de atendimento omnichannel são aceitos para fins de comprovação da capacidade técnica?

Tal questionamento se faz necessário por compreendermos que sistemas CZRM ainda são utilizados por poucas instituições.



Em resposta ao pedido de esclarecimento suscitado, a resposta é Não, conforme item 9.31.1.5 do Termo de Referência.

24/07/2025 14:53



1. Considerando o disposto nos itens 6.14 e 6.33 abaixo destacadas:

"6.14. As instalações físicas dentro do controle de acesso principal (salas de atendimento) deverão ser de utilização exclusiva para execução deste contrato, não sendo autorizado o compartilhamento com outras atividades em razão das condições especiais e das informações tratadas em cada atendimento.  
(...)

6.33. Em que pese os serviços serem executados sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, visto que os serviços são realizados em instalações da CONTRATADA, a necessidade de segurança e sigilo das informações transacionadas na Central exige que os colaboradores, quando em serviço para a Central Disque 100, não poderão executar outras atividades estranhas ao objeto contratado."



operações/contratos dentro do Site da Central Disque 100. Estamos corretos?



Resposta ao esclarecimento 1: Correto. Conforme previsto nos itens 6.14 e 6.33 do Termo de Referência, os atendimentos da Central Disque 100 devem ser realizados exclusivamente em instalações físicas seguras e controladas da CONTRATADA. Dessa forma, não é permitido o atendimento em regime de home office (teletrabalho) em condições normais de operação, tendo em vista a sensibilidade das informações tratadas e a necessidade de garantir sigilo, controle e rastreabilidade dos atendimentos.

Entretanto, em situações excepcionais de contingência, poderá ser autorizado o teletrabalho, desde que previsto e justificado no Plano de Contingência da CONTRATADA, conforme definido no Anexo III, item 7, que exige:

- Para o caso de movimento grevista direto (próprios colaboradores) e indireto (transportes ou terceiros) a CONTRATADA deverá apresentar Plano de Contingência, junto ao Plano de Implantação, que evite solução de descontinuidade dos serviços prestados, garantindo o funcionamento mínimo de 80% (oitenta por cento) do serviço de utilidade pública;
- A CONTRATADA deverá apresentar no plano de contingência, medida adequada que assegure o traslado de seus empregados ou execução de teletrabalho, no caso de paralisação do serviço de transporte coletivo, sem comprometimento das escalas de turnos de revezamento.
- A CONTRATADA poderá dispor de local de operação alternativo de contingenciamento, sem ônus adicionais, com capacidade para prestação de, no mínimo, 90% (noventa por cento) da demanda de serviços, mantendo os mesmos padrões, originalmente contratados, de qualidade no atendimento e de estrutura física;
- Deverá ser mantida cópia de segurança interna e externa, de todas as informações registradas em função dos atendimentos realizados.
- As cópias de segurança (back-up) externa devem ser armazenadas em ambiente distinto do Centro de Processamento de Dados – CPD que irá gerar o back-up.

Portanto, o atendimento remoto somente poderá ocorrer em cenário de contingência, e desde que esteja previsto no plano aprovado e previamente acordado com a Administração.

Resposta ao esclarecimento 2: Correto. As Posições de Atendimento (PAs) da Central Disque 100 e os operadores designados não poderão, em hipótese alguma, ser utilizados em outras operações ou contratos, ainda que de forma momentânea e mesmo que fisicamente localizados no mesmo site.

Embora o contrato não exija equipe em regime de dedicação exclusiva, é exigido que, durante o período de operação da Central Disque 100, as PAs e os operadores estejam integralmente dedicados às atividades previstas no objeto do contrato, sem qualquer envolvimento em outras tarefas ou atendimentos paralelos.

Essa exigência visa assegurar a confidencialidade das informações, o foco operacional e o cumprimento dos padrões de qualidade e segurança exigidos para o serviço contratado, conforme estabelecido no Termo de Referência.