

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA EXECUTIVA  
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

**PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 8/2017**  
**PROCESSO: 05110.006144/2016-11**

**OBJETO:** Registro de preços para eventual contratação de serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de Central de Atendimento e gestão de teleatendimento receptivo e ativo nas formas de atendimento eletrônico e humano na modalidade *Contact Center*, incluindo registro de informações, conforme condições e especificações descritas no Termo de Referência e seus anexos.

**ESCLARECIMENTO VII**

“Solicitamos gentilmente, os seguintes esclarecimentos:

**1 - Analisando o referido ANEXO IV, não identificamos a distribuição das horas de serviços na Implantação da Central de Atendimento. Como será distribuído o quantitativo de 16.019 horas? Existe alguma metodologia no faturamento deste serviço?**

5.4.4 A métrica hora de serviço será utilizada exclusivamente na implantação da Central de Atendimento, e, neste caso, justifica-se devido à excepcionalidade das características do referido serviço (ANEXO IV). Ressalta-se que foram incluídos itens que vinculam os resultados ao atendimento de níveis de serviço, estando amparado pela Instrução Normativa 02/2008 e com a Súmula 269 do Tribunal de Contas da União.

**2 - O Edital e o Termo de Referência possuem diferentes exigências para a comprovação da Qualificação Econômica-Financeira, devemos entender que é somente o item 5.7.2 do Termo de Referência ou os demais itens do Edital?**

**Termo de Referência:**

5.7.2 Qualificação Econômica- Financeira:

5.7.2.1 Comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta;

**Edital:**

9.6.4 As licitantes deverão ainda complementar a comprovação da qualificação econômico-financeira por meio de:

9.6.4.1 Comprovação de possuir Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado para a contratação ou item pertinente, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social;

9.6.4.2 Comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.

9.6.4.3 Comprovação, por meio de declaração, da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante do Anexo III, de que 1/12 (um doze avos) do valor total dos

contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data da sessão pública de abertura deste Pregão, não é superior ao Patrimônio Líquido do licitante, podendo este ser atualizado na forma já disciplinada neste Edital;

9.6.4.3.1 a declaração de que trata a subcondição acima deverá estar acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social, quando houver divergência percentual superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, entre a declaração aqui tratada e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), deverão ser apresentadas, concomitantemente, as devidas justificativas.

**3 – Os Atendentes, Analistas, Supervisores e Gerente requeridos no Termo de Referência terão dedicação exclusiva para a execução dos serviços ao MP? Sobre o Membro de Equipe de Coordenação da CONTRATADA, será 1 (um) membro para cada sistema? Estes poderão ser os próprios supervisores? Eles deverão residir em Brasília?**

**4 – Poderá haver compartilhamento de recursos humanos entre os diferentes serviços contratados por meio de Ordens de Serviço distintas ou o quadro de funcionários deve ser dedicado e exclusivo?**

**5 - O item 13.3.1 do Termo de Referência estabelece que:**

**O percentual redutor no pagamento da fatura mensal, previsto acima - Acordo de Nível de Serviço, será calculado sobre a soma dos valores de todas as USAs estabelecidas nas ordens de serviço consideradas em atraso no período de apuração do indicador.**

**Desta forma, o percentual redutor será aplicado as USAs de diferentes demandantes ou apenas sobre o valor faturado por demandante no mês das ocorrências?**

**6 - O indicador “Valor em USA dos Chamados Rejeitados” refere-se a ligações telefônicas abandonadas sem atendimento humano ou ao registro de chamados oriundos de outros meios de comunicação que não o telefônico? Para este indicador não existe nível mínimo aceitável? Da forma como se apresenta o texto, entendemos que a Contratada deve atender todo o volume de demandas recebida, não sendo admitida qualquer perda.**

**7 - No item 9.3.2.3 onde são definidos os horários de atendimento básicos para cada produto é correto o entendimento de que o atendimento deve ocorrer apenas nos dias úteis quando não houver indicação dos períodos de funcionamento?”**

## **RESPOSTA**

Prezado Licitante,

O seu pedido de esclarecimento foi submetido a área técnica que se manifestou conforme segue:

**“1 - Analisando o referido ANEXO IV, não identificamos a distribuição das horas de serviços na Implantação da Central de Atendimento. Como será distribuído o quantitativo de 16.019 horas? Existe alguma metodologia no faturamento deste serviço?**

5.4.4 A métrica hora de serviço será utilizada exclusivamente na implantação da Central de Atendimento, e, neste caso, justifica-se devido à excepcionalidade das características do referido serviço (ANEXO IV). Ressalta-se que foram incluídos itens que vinculam os resultados ao atendimento de níveis de serviço, estando amparado pela Instrução Normativa 02/2008 e com a Súmula 269 do Tribunal de Contas da União.

RESPOSTA: As horas de serviço do referido item do edital serão demandas em OS's com a discriminação das horas por cada código de Implantação e Migração. Estima-se que 63% do total serão distribuídos entre os códigos IM01 a IM07. Já os 37% restantes seriam distribuídos para os códigos IM08 a IM10. O faturamento se dará no próprio consumo das horas demandadas.

**2 - O Edital e o Termo de Referência possuem diferentes exigências para a comprovação da Qualificação Econômica-Financeira, devemos entender que é somente o item 5.7.2 do Termo de Referência ou os demais itens do Edital?**

**Termo de Referência:**

5.7.2 Qualificação Econômica- Financeira:

5.7.2.1 Comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta;

**Edital:**

9.6.4 As licitantes deverão ainda complementar a comprovação da qualificação econômico-financeira por meio de:

9.6.4.1 Comprovação de possuir Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado para a contratação ou item pertinente, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social;

9.6.4.2 Comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.

9.6.4.3 Comprovação, por meio de declaração, da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante do Anexo III, de que 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data da sessão pública de abertura deste Pregão, não é superior ao Patrimônio Líquido do licitante, podendo este ser atualizado na forma já disciplinada neste Edital;

9.6.4.3.1 a declaração de que trata a subcondição acima deverá estar acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social, quando houver divergência percentual superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, entre a declaração aqui tratada e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), deverão ser apresentadas, concomitantemente, as devidas justificativas.

RESPOSTA: O item 5.7.2.1 do Termo de Referência é o mesmo do item 9.6.4.2. Além disso, devem ser atendidos todos os itens do Edital, uma vez que o Termo de Referência é um anexo do referido documento.

Com relação ao questionamento 2, informamos que tal assunto foi objeto de impugnação razão pela qual houve reavaliação do Edital.

**3 – Os Atendentes, Analistas, Supervisores e Gerente requeridos no Termo de Referência terão dedicação exclusiva para a execução dos serviços ao MP? Sobre o Membro de Equipe de Coordenação da CONTRATADA, será 1 (um) membro para cada sistema? Estes poderão ser os próprios supervisores? Eles deverão residir em Brasília?**

RESPOSTA: Não há necessidade de dedicação exclusiva. Não restringimos a um membro para cada sistema. Também não há restrição para os supervisores exercerem esse papel. Em relação à cidade de Brasília, entende-se que, conforme item 9.4.4.1, o profissional que exercerá o papel de preposto, fará parte da equipe de gestão ou prestará o serviço de atendimento de 3º nível, deverá estar disponível em Brasília/DF durante toda a vigência contratual.

**4 – Poderá haver compartilhamento de recursos humanos entre os diferentes serviços contratados por meio de Ordens de Serviço distintas ou o quadro de funcionários deve ser dedicado e exclusivo?**

RESPOSTA: Não há vedações quanto ao compartilhamento de recursos humanos.

**5 - O item 13.3.1 do Termo de Referência estabelece que:**

**O percentual redutor no pagamento da fatura mensal, previsto acima - Acordo de Nível de Serviço, será calculado sobre a soma dos valores de todas as USAs estabelecidas nas ordens de serviço consideradas em atraso no período de apuração do indicador.**

**Desta forma, o percentual redutor será aplicado as USAs de diferentes demandantes ou apenas sobre o valor faturado por demandante no mês das ocorrências?**

RESPOSTA: Será por demandadas no mês das ocorrências.

**6 - O indicador “Valor em USA dos Chamados Rejeitados” refere-se a ligações telefônicas abandonadas sem atendimento humano ou ao registro de chamados oriundos de outros meios de comunicação que não o telefônico? Para este indicador não existe nível mínimo aceitável? Da forma como se apresenta o texto, entendemos que a Contratada deve atender todo o volume de demandas recebida, não sendo admitida qualquer perda.**

RESPOSTA: A interpretação do item está errada. Este indicador diz respeito a chamados que foram realizados, porém, na visão do usuário por intermédio de registro no sistema, a requisição não foi atendida, de fato. Não há definição mínima para esse quesito, mas tão somente a glosa dos chamados que se enquadram nessa condição.

**7 - No item 9.3.2.3 onde são definidos os horários de atendimento básicos para cada produto é correto o entendimento de que o atendimento deve ocorrer apenas nos dias úteis quando não houver indicação dos períodos de funcionamento?**

RESPOSTA:

SIASG: dias úteis

SICONV: dias úteis

SCDP: dias úteis, contemplando apenas 1º nível aos sábados

PEN: dias úteis

Central de Compras: dias úteis

Depex: dias úteis

Siorg: dias úteis

Alô-Segep: 1º nível – seg a domingo ; 2º nível dias úteis;

Si-Sisp: dias úteis


Ouvidoria: dias úteis

Siapa: dias úteis

Plataforma de Cidadania Digital: 1º nível de seg a dom; 2º e 3º níveis em dias úteis;

DTI: dias úteis

Atenciosamente,



Brasília-DF, 9 de maio de 2017

**ABDIAS DA SILVA OLIVEIRA**  
Pregoeiro