

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 X

1. Os Itens 5.5.1.3 do Termo de Referência e 6.7.2 do Edital solicitam: “Deverá ser anexada descrição detalhada do(s) produto(s) e serviço(s) que será(ão) fornecido(s), bem como documento em formato de planilha com indicação das comprovações de todos os itens do TR, indicando para cada item a página do manual oficial do fabricante ou site oficial onde se encontra a referida comprovação técnica”. Entendemos que o objeto do referido edital é a prestação de serviço e que não se possui manual de fabricantes que comprovem tais itens, portanto o documento em formato de planilha deverá possuir somente as informações se atende ou não as exigências conforme o termo de referência. Está correto nosso entendimento? **Por favor, justificar a resposta.**
2. Sobre o item anterior, havendo manual de parte(s) da solução em português com a característica desejada, mas o manual em inglês sendo referenciado, entendemos que será considerado válido. Está correto o nosso entendimento? **Por favor, justificar a resposta.**
3. Referente ao item 3.4.5.3 – Multicanais Webcenter, e item “e” – Fac-Símile, podem por favor nos informar a quantidade mensal de interações neste canal?
4. Referente ao item 2.4 – Gestão do Sistema de Atendimento: quantos usuários nomeados e simultâneos devem ser previstos para a CONTRATANTE?
5. Referente ao item 6.7.2 – Tabela de quantitativos, para que haja um dimensionamento correto dos serviços é necessária a curva das quantidades de ligações a cada 30min, com a hora de maior movimento e dia de maior movimento. Podem nos enviar estas informações?
6. No que reflete ao item 21.9 do Edital, dispõe que a *CONTRATADA deve observar o contido na Lei nº 6.938, de 31 de agosto de 1981, que dispõe sobre a Política Nacional de Meio Ambiente, e na Instrução Normativa nº 31, de 3 de dezembro de 2009, quanto ao produto oferecido ser proveniente de fabricante que possua regularidade no Cadastro Técnico Federal (CTF) do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA); acompanhado de certificado de regularidade válido.* Neste sentido, **pergunta-se:**
 - a) Ora, uma vez que o objeto licitatório trata da prestação de 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, como o Item 21.9 se aplica, uma vez que o

objeto não trata de fornecimento, mas reflete especificamente em prestação de serviços, no formato de Central de Atendimento? **Por favor, justificar a resposta.**

- b) Entendemos que, de acordo com o objeto licitatório em questão, bem como para este processo de licitação, o Item 21.9 não se aplica a futura contratação, visto que não terá produto oferecido proveniente de fabricante. Além disto, conforme verificado na tabela disponibilizada no site do IBAMA, em nada reflete o objeto licitatório aos itens listados na tabela para inscrição para cadastros técnicos federais. Vale ainda dizer, que a inscrição nos Cadastros Técnicos Federais (CTF) é obrigatória para pessoas físicas e jurídicas quando: exercem Atividades potencialmente poluidoras e utilizadoras de recursos ambientais (CTF/APP) ; e/ou se dedicam a Atividades e instrumentos de defesa ambiental (CTF/AIDA), que no caso, em nada reflete ao objeto de licitação, logo, entendemos que não se aplica a esta contratação. Está correto nosso entendimento? **Por favor, justificar a resposta.**
- c) Além disto, o Item 21.1 do Edital, já determina o comprometimento da licitante com a sustentabilidade ambiental, nos termos da IN 01/2010 Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010. Logo, entendemos que a declaração que alude o referido item, satisfará as necessidades desta administração, além dos outros critérios que a Contratada deverá adotar para a contratação. Está correto nosso entendimento? **Por favor, justificar a resposta.**

RESPOSTA

Prezado Licitante,

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

1. Os Itens 5.5.1.3 do Termo de Referência e 6.7.2 do Edital solicitam: “Deverá ser anexada descrição detalhada do(s) produto(s) e serviço(s) que será(ão) fornecido(s), bem como documento em formato de planilha com indicação das comprovações de todos os itens do TR, indicando para cada item a página do manual oficial do fabricante ou site oficial onde se encontra a referida comprovação técnica”. Entendemos que o objeto do referido edital é a prestação de serviço e que não se possui manual de fabricantes que comprovem tais itens, portanto o documento em formato de planilha deverá possuir somente as informações se atende ou não as exigências conforme o termo de referência. Está correto nosso entendimento? **Por favor, justificar a resposta.**

Resposta: Entendimento incorreto. Considerando que o serviço a ser contratado contempla diversas soluções tecnológicas com suas respectivas especificações técnicas, o item em questão visa subsidiar a decisão de homologação técnica dos termos do TR por parte do fiscal técnico.

2. Sobre o item anterior, havendo manual de parte(s) da solução em português com a característica desejada, mas o manual em inglês sendo referenciado, entendemos que será considerado válido. Está correto o nosso entendimento? **Por favor, justificar a resposta.**

Resposta: Desde que haja plena correspondência dos itens e possibilite a verificação e homologação por parte do fiscal técnico, o entendimento está correto.

3. Referente ao item 3.4.5.3 – Multicanais Webcenter, e item “e” – Fac-Símile, podem por favor nos informar a quantidade mensal de interações neste canal?

Resposta: Não há uma estimativa concreta de tal volume pois são demandas pontuais dos diversos sistemas e áreas de negócio. Pela existência do Processo Eletrônico, tal meio tende a ser extremamente reduzido. Entretanto, em alguns casos, ainda é utilizado, situação em que precisa haver previsão contratual. Reitera-se que tal item é parcela mínima com baixíssimo impacto no objeto final.

4. Referente ao item 2.4 – Gestão do Sistema de Atendimento: quantos usuários nomeados e simultâneos devem ser previstos para a CONTRATANTE?

Resposta: Deve-se considerar uma quantidade mínima de 10 usuários simultâneos, sujeitos a trocas de nomes. Ou seja, na ausência ou saída de um usuário, poderá ser recomposto o quantitativo com um novo usuário, sustentando sempre, minimamente, 10 usuário simultâneos.

5. Referente ao item 6.7.2 – Tabela de quantitativos, para que haja um dimensionamento correto dos serviços é necessária a curva das quantidades de ligações a cada 30min, com a hora de maior movimento e dia de maior movimento. Podem nos enviar estas informações?

Resposta: Não há previsão no TR de tais informações a esse nível de detalhe e nem histórico desse serviço.

6. No que reflete ao item 21.9 do Edital, dispõe que a *CONTRATADA deve observar o contido na Lei nº 6.938, de 31 de agosto de 1981, que dispõe sobre a Política Nacional de Meio Ambiente, e na Instrução Normativa nº 31, de 3 de dezembro de 2009, quanto ao produto oferecido ser proveniente de fabricante que possua regularidade no Cadastro Técnico Federal (CTF) do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA), acompanhado de certificado de regularidade válido.* Neste sentido, **pergunta-se:**

a) Ora, uma vez que o objeto licitatório trata da prestação de 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, como o Item 21.9 se aplica, uma vez que o objeto não trata de fornecimento, mas reflete especificamente em prestação de serviços, no formato de Central de Atendimento? **Por favor, justificar a resposta.**

Resposta: Apesar de não ser fornecimento do produto em si, tais equipamentos fazem parte do escopo do serviço prestado, que possuem detalhes técnicos mínimos exigidos no Termo de Referência e que devem ser observados. Além disso, a política em questão, definida em Lei, em nenhum momento restringe ao fornecimento de bens para a administração, situação em que a Administração, sendo parte de uma relação contratual, deve ponderar seus princípios e diretrizes sustentáveis, conforme caso específico em comento.

b) Entendemos que, de acordo com o objeto licitatório em questão, bem como para este processo de licitação, o Item 21.9 não se aplica a futura contratação, visto que não terá produto oferecido proveniente de fabricante. Além disto, conforme verificado na tabela disponibilizada no site do IBAMA, em nada reflete o objeto licitatório aos itens listados na tabela para inscrição para cadastros técnicos federais. Vale ainda dizer, que a inscrição nos Cadastros Técnicos Federais (CTF) é obrigatória para pessoas físicas e jurídicas quando: exercem Atividades potencialmente poluidoras e utilizadoras de recursos ambientais


(CTF/APP) ; e/ou se dedicam a Atividades e instrumentos de defesa ambiental (CTF/AIDA), que no caso, em nada reflete ao objeto de licitação, logo, entendemos que não se aplica a esta contratação. Está correto nosso entendimento? **Por favor, justificar a resposta.**

Resposta: O entendimento está incorreto. Reitera-se o compromisso da Administração Pública em observar as políticas e diretrizes sustentáveis em suas relações comerciais. Cumpre destacar que no ANEXO 1 da CTF/APP consta o rol de categorias e atividades que fazem parte do escopo e, diferentemente do afirmado pelo Fornecedor, há previsão de matérias que são gerados a partir de indústrias de materiais elétricos, eletrônicos e Comunicações, no tópico 5, mais especificamente, códigos 5.2 e 5.4.

c) Além disto, o Item 21.1 do Edital, já determina o comprometimento da licitante com a sustentabilidade ambiental, nos termos da IN 01/2010 Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010. Logo, entendemos que a declaração que alude o referido item, satisfará as necessidades desta administração, além dos outros critérios que a Contratada deverá adotar para a contratação. Está correto nosso entendimento? **Por favor, justificar a resposta.**

Resposta: Entendimento incorreto, conforme justificativa apresentada no item anterior.

Atenciosamente,


ABDIAS DA SILVA OLIVEIRA
Pregoeiro

Brasília-DF, 9 de maio de 2017