



Ofício Circular n. 194/2020 – CML/PM

Manaus, 13 de agosto de 2020.

Senhores Licitantes,

Trata-se de Pedido de Esclarecimento apresentado por uma empresa, em 10/08/2020, às 15h36 (horário local), referente ao **Pregão Presencial n. 009/2020 – CML/PM**, cujo objeto versa sobre a *“Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de gerenciamento de Call Center com solução completa para atendimento telefônico e atendimento online, incluindo serviço de webchat, ativo e receptivo, na forma humana e eletrônica, disponibilizando recursos humanos, treinamento, software e banco de dados necessários a prestação dos serviços”*.

Vale mencionar que o horário limite para aceitação do Pedido de Esclarecimento é 14h (horário local), de modo que o Pedido de Esclarecimento apresentado após esse horário é considerado recebido no dia útil subsequente, neste caso, em 11/08/2020 às 8h (horário local).

Considerando o teor técnico do questionamento, foi encaminhado para manifestação da Secretaria no dia 11/08/2020, através do Ofício n. 972/2020 – CML/PM.

Por sua vez, a resposta foi recebida nesta Comissão em 13/08/2020, às 08h (horário local), de modo que segue o conteúdo do Ofício n. 753/2020 – GP/MANAUS PREVIDÊNCIA encaminhado pela Manaus Previdência.

No que tange ao mérito do esclarecimento apresentado, a empresa questiona o que segue:

- 1) Todos os softwares necessários para desenvolvimento do projeto podem ficar em nuvem (cloud computment)?
- 2) Favor ratificar o entendimento de que o pagamento da telefonia (contrato junto a operadoras de telefonia) necessária para atendimento do objeto do edital, atendimento receptivo e ativo será de responsabilidade da contratante.
- 3) Há a necessidade de troncos de telefonia? Quantos? Serão de responsabilidade da contratante ou da contratada?
- 4) O link de internet necessário para atendimento do objeto do edital, será de responsabilidade da Contratante ou da Contratada?
- 5) Poderão ser utilizados mecanismos de Inteligência Artificial?
- 6) Há necessidade de fornecimento de link E1 ou SIP? Qual quantidade?
- 7) Há necessidade de fornecimento de link Lan to Lan? Quantos megas?
- 8) Qual a empresa atualmente contratada para fornecimento dos serviços ora licitados?
- 9) Qual o valor do contrato vigente?
- 10) A partir de qual momento a contratada passará a ter direito à remuneração?



11) Deverá ser fornecido CRM pela contratada. Está correto o nosso entendimento?

12) Quantos funcionários atuam no contrato vigente?

13) Quantas posições de atendimentos serão necessárias para atendimento do presente objeto?

14) Os treinamentos serão fornecidos pela Contratada?

15) Aplicativos de multiplataformas, como por exemplo, whatsapp, e-mail e chat serão fornecidos pela Contratante ou Contratada?

16) Os EPI's de prevenção ao COVID-19 (escudo facial, máscara, álcool em gel 70%, álcool líquido 70% para assepsia do local de trabalho, panos ou folhas de papel para assepsia do local de trabalho), serão fornecidos pela Contratada ou Contratante?

17) Nesse período de isolamento social em função da pandemia que estamos enfrentando entendemos que todos os postos de trabalho em contratação deverão possibilitar o afastamento de no mínimo 2 metros entre cada funcionário. Está correto o nosso entendimento?

18) Estando correto o entendimento do questionamento anterior, o espaço a ser disponibilizado pela contratante para atendimento do objeto, dispõe espaço suficiente para tal distanciamento?

19) Haverá possibilidade de realização de home office em algum dos postos de trabalho licitados?

20) Caso a resposta à pergunta anterior seja positiva, o pagamento de materiais de expediente (notebook, mouse, etc) e periféricos (contribuição conta de energia e internet), será pela Contratada ou Contratante?

21) Acaso durante a contratação houver necessidade de afastamentos pela COVID-19, sendo inviável o comparecimento do funcionário ao posto de trabalho, mas necessário o pagamento pela empresa ao salário e benefícios do funcionário, haverá pagamento do órgão pelo posto que o funcionário iria cobrir?

22) Em continuação a pergunta anterior, no caso de afastamento do posto de trabalho pela COVID-19, sendo necessária a reposição de funcionário para cobertura do posto, haverá pagamento pelo órgão do valor de um funcionário extra?



A Secretaria se manifestou da seguinte forma:

• **QUESTIONAMENTO 1:**

Resposta: Não, é necessário que seja local, visto que precisa estar hospedado na mesma faixa de endereço IP.

• **QUESTIONAMENTO 2:**

Resposta: Esclarecemos por meio deste, que o pagamento da conta de telefonia será de responsabilidade da Manaus Previdência, denominada CONTRATANTE.

• **QUESTIONAMENTO 3:**

Resposta: Há necessidade de troncos, contudo, já existem na Manaus Previdência e são de responsabilidade da CONTRATANTE.

• **QUESTIONAMENTO 4:**

Resposta: O fornecimento do link de internet será de responsabilidade da Manaus Previdência, denominada CONTRATANTE.

• **QUESTIONAMENTO 5:**

Resposta: Não, visto que não está previsto no Termo de Referência.

• **QUESTIONAMENTO 6:**

Resposta: Não há necessidade de fornecimento, visto que esta Instituição de Previdência, denominada CONTRATANTE, já possui link E1.

• **QUESTIONAMENTO 7:**

Resposta: Não há necessidade de fornecimento, visto que esta Manaus Previdência, denominada CONTRATANTE, já possui estrutura de rede completa.

• **QUESTIONAMENTO 10:**

Resposta: A partir do primeiro mês de serviços prestados. Conforme item "30 – DO FATURAMENTO E PAGAMENTO" do Termo de Referência, o pagamento se dará mediante emissão de notas fiscais mensais por parte da empresa CONTRATADA, após cada período mensal de prestação dos serviços.



- QUESTIONAMENTO 11:

Resposta: Sim. Conforme item "11 – DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO A CONTRATAR" do Termo de Referência.

- QUESTIONAMENTO 12:

Resposta: Após a redução do contrato mencionada anteriormente, o contrato possui 03 (três) postos de atendimento e 01 (um) posto de supervisão.

- QUESTIONAMENTO 13:

Resposta: Considerando que cada posto de serviço de telefonista é denominado PA (Posição de Atendimento) e, em atenção ao item "4 – DOS SERVIÇOS", do Termo de Referência, serão necessários 4 (quatro) posições de atendimento, visto que estão sendo contratados 4 (quatro) postos de serviço de telefonista.

- QUESTIONAMENTO 14:

Resposta: Os treinamentos de natureza operacional, necessários para capacitar os funcionários para o exercício básico da atividade de call center, devem ser fornecidos e custeados pela empresa CONTRATADA conforme item 10.1.1 e 10.6 do Termo de Referência. Quanto aos treinamentos de natureza estrutural, que envolvem transmissão de conhecimentos específicos da legislação previdenciária e da estrutura da Manaus Previdência, estes serão fornecidos pela CONTRATANTE, conforme item 10.1.2 do Termo de Referência.

- QUESTIONAMENTO 15:

Resposta: Referente ao e-mail, permanece o endereço eletrônico institucional da ouvidoria da Manaus Previdência. Quanto ao aplicativo de chat, entende-se inserido no "web chat" previsto no Termo de Referência. Já o aplicativo whatsapp não consta previsto no documento citado. Conclui-se que o e-mail é fornecido pela CONTRATANTE e web chat é fornecido pela CONTRATADA conforme item "4 – DOS SERVIÇOS", subitem "03 – SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE SOFTWARE".

- **QUESTIONAMENTO 16:**

Resposta: Equipamentos de proteção individual, como máscara e protetor facial, assim como, álcool em gel 70% se for para uso pessoal de cada funcionário, são de responsabilidade da empresa CONTRATADA perante seus funcionários e cujos valores deverão ser previstos na parte dos “Insumos” na planilha de composição de custo, para o cálculo do valor do posto. Já a devida limpeza do local de trabalho dos funcionários da CONTRATADA é de responsabilidade da CONTRATANTE.

- **QUESTIONAMENTO 17:**

Resposta: De acordo com o Protocolo Geral de Prevenção da Fundação de Vigilância em Saúde do Amazonas, constante no Decreto Estadual nº 42.395, de 13 de junho de 2020, o distanciamento mínimo é de 1,5 m (um metro e meio). Todas as partes do contrato deverão adotar medidas no sentido de atender às medidas sanitárias para o combate à pandemia.

- **QUESTIONAMENTO 18:**

Resposta: Sim.

- **QUESTIONAMENTO 19:**

Resposta: O Termo de Referência não prevê essa possibilidade, conforme o item “19 – LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS”.

- **QUESTIONAMENTO 20:**

Resposta: Equipamentos como computadores e periféricos serão arcados pela empresa contratada, conforme item 12.2 do Termo de Referência. Quanto às contas de energia e internet, estas serão de inteira responsabilidade da Manaus Previdência, denominada CONTRATANTE, uma vez que o trabalho será realizado de maneira presencial na sede da Manaus Previdência.

- QUESTIONAMENTO 21:

Resposta: A Manaus Previdência pagará pela efetiva prestação do serviço contratado. Considerando que a autarquia contratará postos de trabalho (e não funcionários), em caso de não comparecimento do funcionário titular – seja por motivo de falta, férias, doença ou licença – entende-se que a empresa contratada deverá enviar um funcionário substituto para ocupar o posto, sob pena de desconto no valor devido referente aos dias não trabalhados no posto em questão.

- QUESTIONAMENTO 22:

Resposta: Conforme resposta anterior, a Manaus Previdência pagará pelos postos de trabalho contratados, e não pelos funcionários. É responsabilidade da empresa CONTRATADA manter os postos em funcionamento.

Quanto aos questionamentos 8 e 9, segue resposta desta CML:

- QUESTIONAMENTO 8:

Resposta: A pergunta da licitante não requer esclarecimento sobre o Edital. Portanto, para preservar o sigilo das propostas, esta Comissão pugna pela não-resposta, uma vez que a pergunta não tem o objeto de pedir esclarecimento sobre o Edital.

- QUESTIONAMENTO 9:

Resposta: A obrigação de constar no Edital o Orçamento estimado da Administração dependerá da modalidade utilizada e dos critérios de desclassificação constante no Edital.

Nas modalidades previstas na Lei n. 8.666/93, o inciso II, § 2º do artigo 40 é taxativo quanto à obrigatoriedade do orçamento estimado em planilha de quantitativos e preços unitários. Tal orçamento compõe como um dos anexos do Edital, dele fazendo parte integrante.

O Tribunal de Contas da União, examinando Representação contra determinado edital da CEF, decidiu:

“... determinar à Caixa Econômica Federal – CEF – que faça constar nos anexos dos editais de licitações o ‘orçamento estimado em planilhas de quantitativos e preços unitários’, em cumprimento ao disposto no inciso II do par. 2º do art. 40 da Lei n. 8.666/93, com a redação dada pela Lei n. 8.883/94.” (Decisão 479/99, TC-625.191/1997-8, Min. Adylson Motta, DOU de 5/8/99, p. 55).

Já na modalidade pregão o entendimento é objeto de interpretação. O artigo 9º da Lei 10.520/2002 regra sobre a aplicação subsidiariamente das normas da Lei n. 8.666/93 à modalidade pregão. Esta aplicação subsidiária será invocada em tudo que a lei do Pregão deixou de reger, com exemplo os documentos de habilitação.



Tanto o Decreto n. 3.555/2000 quanto a Lei n. 10.520/2002 preconizam os elementos que constarão no edital, inexistindo a obrigatoriedade de constar no Edital o orçamento e planilhas estimando do custo da contratação, sendo obrigado constar tão somente no Processo Administrativo.

Como a Lei do Pregão regula sobre os elementos existentes no Edital, arreda a incidência das normas contidas na Lei n. 8.666/93 como supramencionamos.

O TCU manifestou-se sobre o assunto (jurisprudência):

“REPRESENTAÇÃO. LICITAÇÃO. MODALIDADE PREGÃO. APLICAÇÃO SUBSIDIÁRIA DA LEI DE LICITAÇÕES. POSSIBILIDADE DE COMBINAÇÃO DE AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS COM ALIENAÇÃO. INCOMPATIBILIDADE ENTRE DISPOSITIVOS DO EDITAL. CONTRATO. EXECUÇÃO. PROCEDÊNCIA PARCIAL.DETERMINAÇÕES.

1. Na licitação na modalidade pregão, o orçamento estimado em planilhas de quantitativos e preços unitários não constitui um dos elementos obrigatórios do edital, devendo estar inserido obrigatoriamente no bojo do processo relativo ao certame. Ficará a critério do gestor, no caso concreto, a avaliação da oportunidade e conveniência de incluir esse orçamento no edital ou de informar, no ato convocatório, a sua disponibilidade aos interessados e os meios para obtê-lo.” (Acórdão nº 114/2007, Plenário, rel. Min. Benjamin Zymler)

“9. Assim, ressalvada a necessidade de que as estimativas estejam presentes no processo, acredito que deve ficar a critério do gestor a decisão de publicá-las também no edital, possibilitando desse modo que adote a estratégia que considere mais eficiente na busca pela economicidade da contratação.” (Acórdão nº 1405/2006, Plenário, rel. Min. Marcos Vinícios Vilaça).

E em recente debate sobre o tema, o Ministro Relator Walton Alencar Rodrigues assim manifestou-se em seu voto:

35. Portanto, nas licitações na modalidade de pregão, os orçamentos estimados em planilhas de quantitativos e preços unitários – e, se for o caso, os preços máximos unitários e global – não constituem elementos obrigatórios do edital, devendo, no entanto, estar inseridos nos autos do respectivo processo licitatório. Caberá aos gestores/pregoeiros, no caso concreto, a avaliação da oportunidade e conveniência de incluir tais orçamentos – e os próprios preços máximos, se a opção foi a sua fixação – no edital, informando nesse caso, no próprio ato convocatório, a sua disponibilidade aos interessados e os meios para obtê-los. (...)

36. Vê-se, portanto, inexistir qualquer tipo de divergência entre deliberações anteriores do TCU, a suscitar incidente de uniformização de jurisprudência. No caso concreto, haja vista a natureza do objeto do certame (não se trata de obra ou serviço de engenharia), não seria obrigatória a fixação de preço máximo, tampouco a divulgação do valor orçado, por se tratar de pregão.



*Pelas razões já expostas, ficaria a critério do órgão fixar o preço máximo, sendo igualmente discricionária a sua divulgação. (original sem grifos)
Por conseguinte, de acordo com a fundamentação do relator, a divulgação dos valores unitários estimados no edital, quando utilizados como critério de aceitabilidade de preços, é facultativa no pregão, sendo obrigatória a divulgação dessa regra no instrumento convocatório. (Acórdão n. 2989/2018 - Plenário. Relator: Walton Alencar Rodrigues Processo n.: 009.953/2018-3. REPRESENTAÇÃO (REPR). Data da sessão: 12/12/2018).*

Não havendo, portanto, a obrigação de divulgação do preço estimado, acrescido do fato de que esta Comissão de Licitação não tem divulgado o preço nas modalidades de Pregão, por ter constatado que, quando divulga, prejudica a economicidade na mencionada modalidade.

Com relação ao valor do contrato vigente somente poderá ser obtido junto a Manaus Previdência.

Sem mais observações para o tema por ora, colocamo-nos à disposição para sanar eventuais questionamentos.

Atenciosamente,


ALTAMIR CRISTIANO DE ATAYDE JUNIOR
Pregoeiro