

DO: DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA

À COMISSÃO DE LICITAÇÃO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SAQUAREMA – RJ,

RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 036/2026 - PROCESSO Nº 7.674/2026

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) EM NÍVEIS 1, 2 E 3, ABRANGENDO SUPORTE REMOTO E PRESENCIAL, INCLUINDO O APOIO NO GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC, BEM COMO OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DA INFRAESTRUTURA CORRESPONDENTE.

Trata-se de resposta ao pedido de **ESCLARECIMENTO** ao pregão em epígrafe, solicitado pela empresa **MGDATA TECNOLOGIA LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 23.936.997/0001-91, recebido por endereço eletrônico, em sintonia com o **art. 164, da Lei 14133/2021**, questionando requisitos do Termo de Referência conforme será demonstrado a seguir:

Pergunta 1- Detalhamento analítico mínimo obrigatório da composição de custos Considerando o entendimento doutrinário e jurisprudencial no sentido de que a proposta deve permitir à Administração a aferição objetiva da viabilidade econômica e técnica da execução, solicita-se esclarecer se será exigido das licitantes detalhamento analítico mínimo da composição de custos, contemplando, no mínimo:

- (i) custos diretos (mão de obra técnica dos perfis descritos no item 10.6 do TR, licenças de software, plataforma de Omnichannel, subscrições, certificações, deslocamento nas visitas presenciais previstas no item 8.1.1.18 do TR, quando aplicável);
- (ii) custos indiretos (estrutura administrativa, governança, supervisão pelo Coordenador de Service Desk previsto no item 8.1.1.14 do TR, suporte operacional, depreciação);
- (iii) tributos incidentes (federais, estaduais e municipais), conforme regime tributário declarado pela licitante;
- (iv) margem operacional e provisão para riscos, considerada a exposição da licitante às glosas cumulativas previstas nos indicadores TRC, TDM e ISU (item 8.5 do TR);
- (v) memória de cálculo associada a cada item, com unidade, quantidade e valor unitário, de modo a permitir auditabilidade integral.

Solicita-se confirmar que a ausência de detalhamento analítico mínimo, ou a apresentação de planilha

inaptilidade da proposta para análise de exequibilidade, sujeitando-a à desclassificação com fundamento no art. 59, incisos III e IV, da Lei nº 14.133/2021 e na Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/2022,

independentemente do preço final ofertado e independentemente da posição relativa em relação às demais propostas.

Resposta: Havendo indícios de inexequibilidade no valor ofertado pela licitante, a Administração, por meio de diligência formal, solicitará a apresentação de planilha de custos e formação de preços detalhada. O referido documento deverá, obrigatoriamente, discriminar os custos diretos, os custos indiretos, os tributos incidentes e a margem de lucro, bem como apresentar as respectivas memórias de cálculo que fundamentam a viabilidade econômica do preço proposto. A ausência de apresentação desse detalhamento analítico quando formalmente solicitado, ou a permanência de omissões de custos essenciais à execução do objeto, restará na impossibilidade de aferição da exequibilidade da proposta, sujeitando-a à consequente desclassificação.

Pergunta 2. Solicita-se esclarecer se a Administração aplicará desclassificação às propostas que, ainda após oportunidade de diligência formalmente franqueada à licitante nos termos do art. 64 da Lei nº 14.133/2021, não apresentarem informações analíticas suficientes para análise objetiva da exequibilidade. Solicita-se confirmar que a desclassificação será aplicada, especialmente, nas hipóteses em que:

- (i) a planilha de composição não permita aferir a coerência interna dos custos declarados;
- (ii) a licitante não apresente, em diligência, documentação probatória mínima da estrutura de custos invocada na composição da proposta;
- (iii) as informações apresentadas sejam genéricas, evasivas, contraditórias entre si ou incompatíveis com o objeto licitado;
- (iv) a licitante não demonstre, de forma analítica e documentalmente fundamentada, como executará integralmente o objeto pelo preço ofertado, no prazo estabelecido e em conformidade com os requisitos técnicos e com os Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE) do item 8.5 do TR.

Resposta: Confirma-se o entendimento. Caso a proposta apresente inconsistências estruturais ou omissões de custos essenciais para a execução do objeto e, mesmo após a abertura de diligência formal, a licitante se abstenha de sanear as dúvidas, apresente informações genéricas, contraditórias ou insuficientes para demonstrar a exequibilidade, a proposta será sumariamente desclassificada por inexequibilidade ou não atendimento aos requisitos editalícios.

Pergunta 3. Solicita-se confirmar que, em consonância com a jurisprudência do Tribunal de Contas da União, notadamente a Súmula TCU nº 262, o ônus de comprovar a exequibilidade da proposta recai integralmente sobre a licitante, cabendo à Administração realizar diligência objetiva, motivada e isonômica, sem que se transfira ao órgão a obrigação de investigar, suprir lacunas informacionais ou reconstruir a composição de custos da licitante.

Solicita-se esclarecer, ainda, que a abertura de diligência não converte a Administração em parte interessada na demonstração de exequibilidade, permanecendo a licitante responsável por trazer aos autos, de forma tempestiva, completa, analítica e documentalmente lastreada, os elementos necessários à comprovação da viabilidade da proposta apresentada.



Resposta: Confirma-se o entendimento, o ônus de comprovar a exequibilidade e a viabilidade econômica da proposta comercial recai única e exclusivamente sobre a licitante. A atuação da Administração em sede de diligência possui caráter estritamente verificador e isonômico, não cabendo ao órgão licitante suprir lacunas, presumir dados omitidos ou reconstruir planilhas de custos em benefício da empresa.

Pergunta 4. Solicita-se esclarecer se a documentação probatória admissível em sede de diligência de exequibilidade compreenderá, no mínimo, os seguintes elementos, sem prejuízo de outros aceitos pela Administração:

- (i) composição analítica de custos detalhada por item, com memória de cálculo e premissas explicitadas;
- (ii) comprovação documental da estrutura de custos invocada, tais como folhas de pagamento, contratos com fornecedores, acordos coletivos aplicáveis à Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) dos perfis técnicos, contratos de licenciamento e evidências de subscrições da plataforma de Omnichannel prevista no item 8.1.1.2 do TR;
- (iii) demonstração de capacidade operacional efetiva, abrangendo corpo técnico vinculado ou comprovadamente disponível para os perfis TECSUP, TECMAN, ASUPCOMP, ASISA, TECRED, ARED, ASO, ABD, CLOUD, ASEG, GERSUP, GERINF e GERSEG previstos no item 10.6 do TR, infraestrutura tecnológica, ferramentas e processos compatíveis com o objeto;
- (iv) atestados de capacidade técnica acompanhados de evidências de execução (notas fiscais, ordens de serviço, relatórios técnicos, termos de aceite), aptos a demonstrar produtividade, padronização e ganhos de escala invocados pela licitante na justificativa de exequibilidade;
- (v) demonstrações financeiras que evidenciem capacidade econômica de absorver eventuais variações de custo durante a execução contratual;
- (vi) metodologia de execução compatível com os prazos, requisitos técnicos e níveis de serviço previstos no edital, com detalhamento de etapas, marcos e recursos alocados.

Solicita-se confirmar que a apresentação isolada de declarações genéricas, sem documentos probatórios verificáveis, não configurará comprovação adequada de exequibilidade para os fins do art. 59 da Lei nº 14.133/2021.

Resposta: Confirma-se o entendimento da licitante.

Não serão aceitas, para fins de comprovação de exequibilidade nos termos do art. 59 da Lei nº 14.133/2021, declarações genéricas desacompanhadas de documentos ou elementos probatórios verificáveis que permitam à Administração aferir, de forma objetiva, a consistência técnica e econômica da proposta apresentada.

Contudo, a Administração não se vincula previamente a uma relação fechada e exaustiva de documentos como pré-requisito único e obrigatório de comprovação. A diligência de exequibilidade, por sua natureza, é analisada caso a caso, cabendo à licitante apresentar o conjunto de elementos que, de forma efetiva e verificável, demonstrem a exequibilidade de sua proposta podendo incluir, entre outros, composições de custo, notas fiscais, contratos, comprovações de estrutura de pessoal e infraestrutura, atestados de capacidade técnica, demonstrações financeiras e metodologia de execução, cabendo avaliar, em cada caso concreto, se a documentação apresentada é suficiente e idônea para comprovar a exequibilidade da proposta, à luz dos critérios técnicos e econômicos pertinentes ao objeto licitado.

Dessa forma, o que se exige é que a comprovação seja feita por meio de documentos efetivos, verificáveis e pertinentes ao caso concreto, capazes de demonstrar de forma objetiva a exequibilidade da proposta, não sendo admitida a comprovação por meio de simples alegações ou declarações sem lastro documental.

Pergunta 5. Considerando que a diligência prevista na Lei nº 14.133/2021 tem natureza esclarecedora e não constitutiva da proposta, solicita-se esclarecer se a Administração reconhecerá a distinção entre: (i) erro material sanável — consistente em inconsistência formal ou aritmética identificável a partir dos próprios elementos da proposta originalmente apresentada, sem alteração substancial do preço, das premissas ou das condições ofertadas; e

(ii) omissão ou ausência de informação substancial — consistente em lacuna que somente possa ser suprida pela construção posterior de elementos novos da proposta, hipótese que, não configurando mero saneamento, conduz à desclassificação.

Solicita-se confirmar que a diligência não poderá ser utilizada como instrumento para a licitante reconstruir sua composição de custos, alterar premissas econômicas substanciais, introduzir requisitos técnicos não originalmente atendidos pela proposta ou modificar a substância da oferta apresentada na fase competitiva.?

Resposta: Confirma-se o entendimento. A abertura de diligência destina-se unicamente ao esclarecimento de dúvidas pontuais ou correção de erros materiais e aritméticos evidentes da proposta original. É expressamente vedada a alteração substancial do preço global, a modificação de premissas econômicas estruturais ou a inclusão posterior de requisitos técnicos novos, sob pena de violação aos princípios do julgamento objetivo e da isonomia.

Pergunta 6. Solicita-se esclarecer quais critérios objetivos serão utilizados pela Administração para identificação de indícios de inexecuibilidade que motivem a abertura obrigatória de diligência, sugerindo-se, sem caráter exaustivo:

(i) preço global ofertado em percentual significativamente inferior ao orçamento estimado da Administração, considerando o parâmetro do item 7.7 do edital (50% do valor orçado) e os limites legais aplicáveis a serviços comuns;

(ii) preço unitário de item relevante manifestamente incompatível com referências de mercado verificáveis, tais como Paineis de Preços do Governo Federal, contratos similares celebrados por outros órgãos da Administração municipal, estadual ou federal e bases públicas de referência, incluindo a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 adotada como referencial pela Administração no item 10.3 do TR;

(iii) composição de custos com itens zerados, omitidos ou aritmeticamente incompatíveis entre si;

(iv) margem operacional negativa, nula ou manifestamente inferior aos tributos incidentes sobre o objeto, considerado o regime tributário declarado, sobretudo diante da exposição a glosas cumulativas de até 15% do faturamento mensal previstas no item 8.5 do TR (TRC, TDM e ISU);

(v) incompatibilidade entre o cronograma proposto, a metodologia de execução declarada e os recursos efetivamente disponíveis ou comprovados pela licitante, notadamente quanto aos 20 perfis profissionais de referência dimensionados no item 10.6 do TR.

Solicita-se confirmar que, presentes quaisquer desses indícios, a diligência será aberta de ofício pela Administração e que o seu não atendimento adequado, no prazo fixado, conduzirá à desclassificação da proposta.

Resposta: Esclarece-se que a análise de indícios de inexequibilidade seguirá o disposto no item 7.10 do Edital: "Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta."

Serão considerados indícios de inexequibilidade quaisquer elementos da proposta incompatíveis com os parâmetros, exigências e critérios estabelecidos no Edital e no Termo de Referência.

Constatados tais indícios, a licitante será notificada pela plataforma (Licitanet), com prazo razoável para comprovar e justificar a exequibilidade de sua proposta, sob pena de desclassificação, nos termos do art. 59 da Lei nº 14.133/2021.

Pergunta 7 Solicita-se esclarecer se a Administração utilizará, na análise de exequibilidade, fontes públicas e verificáveis de referência, tais como: Pannel de Preços do Governo Federal; contratos similares celebrados por outros órgãos públicos; valores de mercado obtidos por pesquisa formal e auditável nos termos do art. 23 da Lei nº 14.133/2021 e da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021; indicadores setoriais publicados por entidades de classe reconhecidas; e tabelas de remuneração e encargos típicos das ocupações previstas na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) para os perfis técnicos indicados no item 10.6 do TR.

Solicita-se confirmar que divergência significativa entre o preço ofertado pela licitante e tais referências, quando não justificada de forma analítica, documental e tecnicamente fundamentada, será considerada indício relevante de inexequibilidade, ensejando diligência específica e, se mantida a injustificada divergência, a desclassificação da proposta.

Resposta: A Administração utilizará como balizadores planilhas de custos, demonstrativos de ganho de escala, contratos de fornecimento com preços vantajosos, e demonstrações contábeis de que suporta operar com margens de lucro reduzidas. Divergências severas e não justificadas analiticamente em relação a essas referências corroborarão o indício de inexequibilidade.

Pergunta 8 Solicita-se esclarecer se a Administração estabelecerá prazo objetivo, razoável e improrrogável, salvo por motivo de força maior devidamente comprovado, para resposta à diligência de exequibilidade, bem como qual o tratamento dispensado às seguintes hipóteses:

- (i) resposta apresentada fora do prazo fixado;
- (ii) resposta tempestiva, porém genérica, evasiva ou desacompanhada de elementos probatórios verificáveis;
- (iii) resposta tempestiva, porém com elementos manifestamente insuficientes, contraditórios ou incompatíveis com a proposta originalmente apresentada;
- (iv) recusa expressa ou tácita da licitante em apresentar os elementos solicitados pela Administração.

Solicita-se confirmar que, em qualquer dessas hipóteses, a Administração poderá considerar não atendida a diligência, com consequente desclassificação da proposta, mediante decisão fundamentada e juntada aos autos do processo.

Resposta: O prazo assinalado pela pregoeira para resposta às diligências será peremptório. Respostas apresentadas intempestivamente, de forma evasiva, recusas formais ou manifestações desacompanhadas de lastro probatório resultarão no encerramento da fase de aceitabilidade com a consequente desclassificação da proposta, mediante decisão motivada encartada nos autos.

Pergunta 9 Solicita-se esclarecer se a Administração realizará, a seu critério motivado e nos termos do item 12.4.4.24 do TR, diligência junto aos emitentes dos atestados de capacidade técnica apresentados, a fim de verificar:

- (i) a autenticidade do documento e a identificação inequívoca do emitente;
- (ii) a correspondência material entre o objeto atestado e o objeto da presente licitação, em natureza, complexidade técnica e escala, notadamente quanto ao quantitativo mínimo de 1.544 (mil quinhentos e quarenta e quatro) chamados técnicos exigido no item 12.4.4.15 do TR e ao período mínimo de 12 (doze) meses exigido no item 12.4.4.16 do TR;
- (iii) a efetiva execução dos serviços nas quantidades, prazos e níveis de qualidade declarados, com apresentação, quando solicitada, dos relatórios de execução previstos nos itens 12.4.4.14 e 12.4.4.18 do TR.

Solicita-se confirmar que a inexatidão substancial, a divergência relevante entre o atestado e o objeto licitado ou a constatação de falsidade documental conduzirão à inabilitação da licitante, sem prejuízo das sanções administrativas previstas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021 e da responsabilização nos termos da legislação civil e penal aplicável.

Resposta: A administração reserva-se o direito de realizar diligências diretamente junto aos emitentes dos atestados de capacidade técnica apresentados pelas licitantes. O objetivo consiste em aferir a veracidade dos documentos e a estrita compatibilidade material com o objeto desta licitação. Qualquer falsidade ou divergência insanável ensejará a inabilitação e a aplicação das sanções descritas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021.

Pergunta 10 Solicita-se esclarecer se a Administração diferenciara, na fase de habilitação técnica, a comprovação formal documental da demonstração efetiva da capacidade operacional, podendo exigir, sempre que necessário à segurança da contratação e respeitada a vinculação ao edital:

- (i) evidência de vinculação contratual ou de disponibilidade comprovada dos profissionais técnicos exigidos, com apresentação de certificações vigentes, incluindo a certificação ITIL® v4 Foundation (ou superior) ou ISO/IEC 20.000 exigida no item 12.4.4.7 do TR;
- (ii) demonstração de infraestrutura tecnológica compatível com a execução do objeto, notadamente da plataforma Omnichannel prevista no item 8.1.1.2 do TR, cuja disponibilização e suporte são de responsabilidade da CONTRATADA;
- (iii) processos operacionais documentados (políticas, procedimentos, controles e indicadores) aderentes aos referenciais ITIL, COBIT, ISO/IEC 20000 e ISO/IEC 27000 mencionados no item 4.10 e no item 15.3, alínea "e", do TR;

(iv) evidências de execução pretérita de objetos similares, em escala e complexidade compatíveis com a demanda licitada.

Solicita-se confirmar que a mera apresentação documental, desacompanhada de aderência material à capacidade técnico operacional declarada, não suprirá a exigência editalícia, sem prejuízo do direito ao contraditório e à comprovação substancial pela licitante.

Resposta: Está correto o entendimento, ressalta-se que a administração pública sempre respeitará o princípio da vinculação ao edital.

Pergunta 11 Solicita-se esclarecer se a Administração reconhecerá que o atendimento aos requisitos técnicos do TR, notadamente aos itens 8.1 (descrição e padrões mínimos), 8.2 (detalhamento técnico dos serviços) e 8.5 (Níveis Mínimos de Serviço Exigidos), deve ser integral, objetivo e demonstrável a partir da proposta técnica apresentada, não sendo admissíveis:

- (i) atendimento parcial ou condicionado a desenvolvimento posterior, salvo previsão editalícia expressa em sentido contrário;
- (ii) declaração genérica de atendimento, sem indicação analítica do componente, ferramenta, profissional, processo ou metodologia que o suporta;
- (iii) substituição de funcionalidades, características técnicas ou padrões exigidos por equivalentes não previamente analisados e aprovados pela Administração nos termos do edital.

Solicita-se confirmar que a ausência de demonstração objetiva e individualizada de atendimento a cada requisito técnico relevante, quando este for critério editalício de classificação ou de habilitação, conduzirá à desclassificação técnica da proposta ou à inabilitação da licitante, conforme o caso, em observância aos princípios da vinculação ao instrumento convocatório e do julgamento objetivo previstos no art. 5º da Lei nº 14.133/2021.

Resposta: Os itens 8.1, 8.2 e 8.5 não são documentos habilitatórios. Eles são o objeto material e o regime de execução do futuro contrato, A aderência a esses itens não é julgada na licitação, mas sim exigida na execução contratual. Ao enviar a proposta de preço, a licitante emite uma declaração formal de que aceita e cumprirá todo o escopo do TR

Pergunta 12 Solicita-se confirmar que a licitante permanecerá integralmente vinculada, durante toda a execução contratual:

- (i) ao preço ofertado;
- (ii) à composição de custos apresentada, em sua dimensão estrutural;
- (iii) à metodologia de execução declarada, notadamente ao plano de trabalho e à metodologia operacional referidos no item 12.2.2 do TR;
- (iv) aos prazos, marcos e níveis de serviço propostos, em especial aos NMSE do item 8.5 do TR;
- (v) às informações prestadas em sede de diligência de exequibilidade; e

(vi) à qualificação da equipe técnica que atuará e às certificações apresentadas na fase de habilitação, notadamente as previstas no item 12.4.4.7 do TR.

Solicita-se confirmar, ainda, que, durante a execução contratual, não será admissível alegação de erro escusável, omissão, esquecimento, premissa equivocada ou superveniência de custos previsíveis à época da elaboração da proposta como fundamento para revisão de preço, salvo nas hipóteses legais de reequilíbrio econômico-financeiro do art. 124 da Lei nº 14.133/2021, observados rigorosamente os requisitos legais e o item 8.3.10 do TR.

Resposta: A licitante vencedora permanecerá vinculada, durante todo o período de execução contratual, aos preços, planilhas estruturais, metodologia operacional, níveis de serviço e qualificações técnicas ofertadas. Erros de cálculo previsíveis ou omissões na formulação da proposta não darão direito a revisões de preço, salvo nas estritas hipóteses legais previstas no art. 124 da Lei nº 14.133/2021.

Pergunta 13 Solicita-se esclarecer se a Administração rejeitará propostas que, embora formalmente apresentadas, evidenciem estrutura de custos manifestamente artificial, caracterizada — exemplificativamente — por:

(i) ausência de elementos mínimos para sustentação econômica da execução pelos 12 (doze) meses de vigência inicial previstos no item 8.7 do TR, considerada a integralidade do escopo, incluindo suporte remoto, suporte presencial em todas as localidades indicadas no Anexo IV do TR, gerenciamento e operação de infraestrutura e apoio estratégico;

(ii) divergência relevante e injustificada entre a proposta ofertada e o histórico de propostas e contratos da própria licitante para objetos similares, quando documentalmente apurada;

(iii) prática reiterada e documentada de oferta de preços insustentáveis seguida de pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro ou de aditivos durante a execução;

(iv) outros indícios objetivos de comportamento incompatível com a boa-fé objetiva e com o princípio da seleção da proposta mais vantajosa em sua dimensão substancial, e não meramente nominal.

Solicita-se confirmar que tais elementos serão analisados como indícios relevantes na aferição de exequibilidade, podendo conduzir à desclassificação ainda que a planilha de custos esteja formalmente preenchida, desde que observado o contraditório e mediante decisão fundamentada.

Resposta: Após análise de exequibilidade e garantindo o contraditório antes de qualquer desclassificação, as propostas que apresentem estruturas de custos nitidamente artificiais, insustentáveis para o período de 12 meses ou que denotem práticas abusivas voltadas a forçar um posterior e indevido realinhamento de preços serão rejeitadas.

Pergunta 14 Solicita-se confirmar que a análise das propostas observará, em todos os casos:

(i) exame individualizado da proposta, vedada a desclassificação por critérios genéricos ou por mera comparação automatizada com o orçamento estimado;



(ii) motivação expressa e específica das decisões de classificação, desclassificação, habilitação e inabilitação, com indicação objetiva dos elementos que sustentam a decisão e dos dispositivos legais ou editais aplicáveis;

(iii) observância do contraditório e da ampla defesa, com prazos compatíveis para manifestação da licitante interessada;

(iv) aplicação isonômica dos mesmos critérios e padrões probatórios a todas as licitantes em situação equivalente.

Solicita-se confirmar que a aplicação dos critérios objetivos previstos no edital, no TR, na legislação aplicável e nas respostas aos presentes esclarecimentos será uniforme, vinculante e auditável, em consonância com os princípios da legalidade, da impessoalidade, da motivação, do julgamento objetivo e da segurança jurídica previstos no art. 5º da Lei nº 14.133/2021.

Resposta: Todas as decisões administrativas relativas à classificação, desclassificação, habilitação ou inabilitação serão proferidas de maneira individualizada, motivada e pública, assegurando-se os princípios constitucionais da ampla defesa, do contraditório e da isonomia.

Pergunta 15 O item 8.5.2.1 do TR institui o indicador Tempo para Resolução do Chamado (TRC), com meta global de resolução de 80% dos chamados dentro dos prazos acordados no SLA (Service Level Agreement — Acordo de Nível de Serviço), dividindo o em quatro níveis de prioridade — baixa, média, alta e crítica. Todavia, o TR não fixa, de forma expressa e objetiva, os prazos concretos de resolução aplicáveis a cada um desses níveis de prioridade, informação indispensável para o dimensionamento operacional da equipe, para a composição analítica de custos e para a aferição objetiva do cumprimento contratual. Diante disso, solicita-se esclarecer:

(i) quais são os prazos máximos de atendimento inicial e de resolução final, em horas ou dias úteis, aplicáveis a cada uma das quatro prioridades (baixa, média, alta e crítica) previstas no item 8.5.2.1 do TR;

(ii) se a apuração do TRC será realizada por prioridade e depois consolidada, ou globalmente sobre o total de chamados;

(iii) quais critérios objetivos serão utilizados para classificação de cada chamado em uma das quatro prioridades, à luz das melhores práticas ITIL mencionadas no item 4.10 do TR;

(iv) se as informações relativas aos prazos por prioridade constarão do instrumento contratual ou de anexo ao edital, integrando o instrumento convocatório. Solicita-se confirmar que a ausência de definição objetiva dos prazos por prioridade, na forma da resposta ao presente esclarecimento, será suprida antes da fase de apresentação de propostas, sob pena de comprometimento da precificação e do julgamento objetivo, em observância aos arts. 5º e 6º, XXIII, alíneas "a" e "i", da Lei nº 14.133/2021.

Resposta: Consta no Anexo I do termo de referência o CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC que expressa taxativamente os acordos de níveis de serviços – SLA.



Pergunta 16 O item 8.5 do TR institui três indicadores de nível de serviço com previsão de glosas percentuais sobre o valor mensal dos serviços: (a) TRC — glosa de até 5%; (b) TDM (Tempo de Disponibilidade Mensal da solução de ITSM — Information Technology Service Management, Gerenciamento de Serviços de TI) — glosa de até 5%; (c) ISU (Índice de Satisfação do Usuário) — glosa de até 5%. Somadas, as glosas podem alcançar 15% do valor mensal do faturamento, patamar que impacta materialmente a margem operacional da execução e a exequibilidade da proposta. Diante disso, solicita-se esclarecer:

(i) se há teto consolidado mensal e/ou acumulado para o conjunto das glosas dos três indicadores (TRC, TDM e ISU), ou se elas se aplicam de forma cumulativa e independente sobre a mesma base de faturamento;

(ii) se, atingido determinado patamar consolidado de glosas em meses sucessivos, a Administração adotará providências específicas antes da aplicação de sanções contratuais, tais como plano de ação corretiva, reunião de escalonamento ou aditamento revisional;

(iii) se a base de cálculo das glosas será o valor bruto mensal do faturamento ou apenas a parcela referente ao serviço que apresentou o desvio de indicador;

(iv) se o descumprimento inferior a 80% no TRC (item 8.5.2.1, campo Sanção) e inferior a 97,4% no TDM (item 8.5.2.2, campo Sanção) pode ensejar, cumulativamente, glosa e sanção administrativa de advertência sobre o mesmo fato gerador, ou se essas medidas se excluem mutuamente.

Solicita-se confirmar que a resposta aos presentes esclarecimentos, especialmente quanto à existência ou não de teto consolidado, integrará o instrumento convocatório e vinculará a fiscalização contratual, permitindo às licitantes a composição analítica de custos consistente com a exposição real ao risco de glosa.

Resposta: Esclarece-se que as penalidades previstas no item 8.5 do TR referentes aos indicadores TRC (até 5%), TDM (até 5%) e ISU (até 5%) são independentes e incidem diretamente sobre a base de cálculo do faturamento bruto mensal correspondente ao período de apuração. Deste modo, os percentuais são cumulativos até o limite máximo total de 15% ao mês. Caso os limites de desconto sejam atingidos de forma reiterada, a fiscalização do contrato instaurará processo administrativo específico para aplicação de sanções de advertência ou rescisão contratual, não se confundindo a glosa por serviço não prestado no padrão exigido com as penalidades administrativas contratuais.

Pergunta 17 O item 8.5.2.3 do TR institui o ISU (Índice de Satisfação do Usuário) como indicador de qualidade dos serviços, com meta de 80% de avaliações "Muito Satisfeito" e "Satisfeito", apurado pela fórmula $ISU = 100 \times (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$. Contudo, a metodologia não fixa amostragem mínima ou taxa mínima de resposta às pesquisas, o que compromete a representatividade estatística do indicador — a exemplo do risco de o resultado do mês ser calculado sobre número reduzido de respondentes, com distorção material sobre o valor da glosa aplicada. Diante disso, solicita-se esclarecer:

(i) se será estabelecido número mínimo de pesquisas respondidas por mês para que o ISU seja considerado apurável, evitando que amostras reduzidas gerem glosas materiais indevidas;

(ii) se será estabelecida taxa mínima de resposta em relação ao total de chamados encerrados no mês (percentual de retorno da pesquisa);

(iii) se, verificada amostragem inferior ao mínimo, o mês será considerado neutro (sem glosa e sem bônus), ou se será utilizado critério alternativo, tal como média móvel dos últimos meses;

(iv) qual o mecanismo de mitigação de vieses da pesquisa (chamados classificados como "não atendidos por não retorno do usuário", chamados em que o usuário deixa de responder etc.), em conformidade com as melhores práticas ITIL referenciadas no item 4.10 do TR.

Solicita-se confirmar que a resposta aos presentes esclarecimentos integrará o instrumento convocatório e será considerada premissa vinculante para a aferição objetiva do ISU.

Resposta: Esclarece-se que a apuração do ISU observará rigorosamente a fórmula matemática definida no item 8.5.2.3 do TR. O mecanismo de pesquisa de satisfação será disparado automaticamente pela plataforma de ITSM para a totalidade dos chamados encerrados. Eventuais ausências de manifestação por parte dos usuários não serão contabilizadas como avaliações negativas, mitigando-se vieses estatísticos e garantindo que a base de cálculo retrate fielmente as avaliações válidas "Muito Satisfeito" e "Satisfeito".

Pergunta 18 O item 3.1 do edital fixa o valor estimado da contratação em R\$ 5.168.393,04, remetendo ao Anexo III do edital, ao passo que o item 13.1 do TR consigna que "o valor final estimado para a prestação do referido objeto descrito neste Estudo será estipulado posteriormente". A composição analítica do preço máximo estimado — em especial os quantitativos por perfil profissional, os valores unitários adotados como referência, as premissas de encargos, benefícios, tributos e a Bonificação e Despesas Indiretas (BDI) ou fator equivalente — não integra o corpo do TR examinado por esta interessada. Diante disso, solicita-se esclarecer e disponibilizar:

(i) a planilha analítica de composição do preço máximo estimado, discriminada por item (do 1 ao 5 do item 10.5 do TR) e por perfil profissional de referência (item 10.6 do TR), com memória de cálculo, produtividade adotada, quantitativo de horas ou postos e valor unitário de referência;

(ii) as fontes de pesquisa de preços utilizadas para composição do estimado, em observância ao art. 23 da Lei nº 14.133/2021 e à Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021, com prioridade para o Painel de Preços do Governo Federal e contratos similares celebrados por outros órgãos;

(iii) o critério aplicado à formação da média dos preços coletados (média simples, mediana, exclusão de outliers etc.);

(iv) se há preços máximos unitários definidos por item ou apenas preço máximo global, para fins de análise de compatibilidade da proposta na fase de aceitação.

Solicita-se confirmar que, sem prejuízo do sigilo eventualmente aplicável a documentos internos de composição do preço estimado, a Administração disponibilizará às interessadas os elementos mínimos necessários à formação de propostas exequíveis e ao exercício do julgamento objetivo, em consonância com a jurisprudência consolidada do Tribunal de Contas da União sobre publicidade da pesquisa de preços.

Resposta: Esclarece-se que o valor global estimado da contratação encontra-se devidamente publicado no item 3.1 do Edital (R\$ 5.168.393,04). Outrossim, salienta-se que os valores de remuneração mensal sugeridos no Anexo VI do Termo de Referência (Tabela Descritiva dos Perfis de Referência) possuem caráter meramente estimativo e referencial. Consequentemente, os valores das remunerações não serão objeto de desclassificação das propostas, uma vez que não possuem caráter obrigatório, competindo integralmente à licitante realizar sua própria análise de mercado, modelagem de encargos e dimensionamento de custos.

Pergunta 19 O item 10.7 do TR estabelece que "a contratação se dará por execução de serviço e cumprimento de resultados, e não por postos de trabalho", ao passo que o item 10.6 do TR apresenta a estrutura de pessoal com 20 (vinte) perfis profissionais de referência — TECSUP-01 a TECSUP-03, TECMAN-01 a TECMAN-03, ASUPCOMP-02, ASUPCOMP-03, ASISA-02, TECRED-02, ARED-02, ASO-02, ABD-02, CLOUD-01, ASEG-02, GERSUP, GERINF e GERSEG — que "serve como parâmetro técnico para assegurar que a futura contratada disponha de equipe com a qualificação necessária". Diante da natureza aparentemente ambígua entre o modelo de contratação por resultado e a indicação nominal de perfis de referência, solicita-se esclarecer:

(i) se os 20 perfis do item 10.6 constituem exigência editalícia mínima vinculante quanto à composição da equipe alocada, ou se são meramente referenciais e a licitante poderá propor composição diversa, desde que assegurada a entrega dos NMSE;

(ii) caso a resposta ao subitem (i) seja no sentido de que os perfis são referenciais, se a licitante poderá propor produtividade e composição de equipe diferenciadas nos termos do item 7.11.3 do edital, com respectiva comprovação de exequibilidade;

(iii) se, durante a execução contratual, a fiscalização exigirá manutenção mínima dos perfis descritos no item 10.6 do TR, ou aferirá apenas o cumprimento dos NMSE do item 8.5, independentemente da composição da equipe;

(iv) como se compatibiliza a vedação a pessoalidade e subordinação do item 18.16 do TR com a exigência de perfis nominados e certificações profissionais individualizadas (item 12.4.4.7 do TR).

Solicita-se confirmar que a resposta aos presentes esclarecimentos integrará o instrumento convocatório e será considerada premissa vinculante para a formulação de propostas.

Resposta: Esclarece-se o entendimento em perfeita consonância com o item 10.7 do TR, o qual determina expressamente que "a contratação se dará por execução de serviço e cumprimento de resultados, e não por postos de trabalho". Os perfis profissionais listados no item 10.6 do TR e detalhados no Anexo VI funcionam como uma mera referência técnica para orientar as licitantes quanto à complexidade esperada do corpo técnico, não configurando exigência de escopo mínimo ou máximo, nem limitação à criatividade das propostas. Cabe à licitante efetuar seu próprio dimensionamento e assumir a total responsabilidade pela suficiência da solução frente às metas de SLA exigidas.

Pergunta 20 Os itens 9.4 e 8.11.6 do TR estabelecem que "o horário de prestação do serviço será de segunda à sexta-feira, das 08h às 17h, de modo ininterrupto", enquanto o item 8.1.2.10 do TR consigna que "os serviços de Operação de Infraestrutura atuarão em regime de suporte técnico no horário de expediente (08h às 17h), mantendo o monitoramento automatizado da infraestrutura em regime 24x7x365". Adicionalmente, o item 8.1.1.13 do TR admite atividades excepcionais fora do horário comercial, sem ônus adicional para a CONTRATANTE. Diante disso, solicita-se esclarecer:

(i) se a expressão "das 08h às 17h, de modo ininterrupto" (itens 9.4 e 8.11.6) significa jornada contínua de 9 (nove) horas por dia útil, ou se comporta interpretação diversa;

(ii) qual o dimensionamento previsto para o regime 24x7x365 de monitoramento automatizado (item 8.1.2.10 do TR) — se há postos de plantão associados a esse regime, se é atendido por ferramenta de

monitoramento sem presença humana ininterrupta, ou se dependerá de acionamento por escala de sobreaviso;

(iii) qual a frequência estimada — ainda que como referência não vinculante — das "atividades excepcionais" fora do horário comercial previstas no item 8.1.1.13 do TR, de modo a permitir composição adequada de custos com adicional noturno, plantão e sobreaviso;

(iv) se as visitas presenciais preventivas previstas nos itens 8.1.1.18 a 8.1.1.21 do TR serão contadas dentro da jornada de segunda à sexta, ou se poderão ocorrer em fins de semana, e sob quais parâmetros de remuneração e periodicidade.

Solicita-se confirmar que a resposta aos presentes esclarecimentos integrará o instrumento convocatório e será considerada premissa vinculante para a composição de custos de mão de obra e para a definição dos regimes de trabalho aplicáveis.

Resposta: Esclarece-se que o horário de expediente e atendimento presencial regular ocorrerá de segunda a sexta-feira, das 08h às 17h, totalizando a jornada descrita nos itens 9.4 e 8.11.6 do TR. No que tange ao monitoramento da infraestrutura em regime 24x7x365 (item 8.1.2.10 do TR), este será executado por meio de ferramentas automatizadas de supervisão tecnológica (software), sendo que eventuais acionamentos humanos extraordinários ou atividades excepcionais fora do horário comercial (item 8.1.1.13 do TR) deverão ser absorvidos pela contratada em sua respectiva estrutura de custos (escalas de sobreaviso ou plantão), sem ônus adicionais para a Administração.

Pergunta 21 O item 12.4.4.15 do TR exige comprovação, mediante atestado(s), do atendimento de "no mínimo, 1.544 (mil quinhentos e quarenta e quatro) chamados técnicos", tratada como "parcela de maior relevância da contratação" nos termos do art. 67, § 2º, da Lei nº 14.133/2021. Por sua vez, o item 12.4.4.16 do TR exige comprovação de "execução satisfatória de serviços de complexidade equivalente ou superior ao objeto da presente contratação por um período de, no mínimo, 12 meses, nos termos do art. 67, §5º, da Lei nº 14.133/2021, sendo admitido o somatório de atestados". Por fim, o item 12.4.4.22 do TR admite, de forma geral, apresentação de "mais de um atestado, de forma concomitante, desde que, em conjunto, atendam aos parâmetros estabelecidos". Diante disso, solicita-se esclarecer:

(i) se o somatório de atestados admitido no item 12.4.4.16 se aplica igualmente ao quantitativo mínimo de 1.544 chamados do item 12.4.4.15, permitindo à licitante comprovar o quantitativo mediante composição de contratos diversos executados pela mesma empresa;

(ii) se a exigência de período mínimo de 12 meses do item 12.4.4.16 refere-se a período contínuo em um único contrato, ou pode ser demonstrada por somatório de contratos que, agregados, totalizem 12 meses de execução;

(iii) qual a memória de cálculo que fundamenta o quantitativo específico de 1.544 chamados técnicos, à luz do princípio da proporcionalidade e da vedação a exigências restritivas desnecessárias previstas na Súmula TCU nº 263;

(iv) se serão aceitos atestados relativos a serviços de atendimento a usuários de TIC prestados a órgãos públicos e a entes privados indistintamente, respeitada a compatibilidade material com o objeto;

(v) se os relatórios de execução previstos nos itens 12.4.4.14 e 12.4.4.18 do TR poderão ser apresentados de maneira unificada por atestado (como faculta o item 12.4.4.19), inclusive nas hipóteses de somatório de atestados.

Solicita-se confirmar que os critérios de qualificação técnica serão interpretados em favor da ampliação da competitividade material do certame, em consonância com a jurisprudência consolidada do Tribunal de Contas da União sobre proporcionalidade dos requisitos de habilitação.

Resposta: Esclarece-se que, em estrita observância ao item 12.4.4.22 do TR, é perfeitamente admitida a apresentação de mais de um atestado de capacidade técnica, de forma concomitante, para fins de somatório de quantitativos. Portanto, a comprovação do mínimo de 1.544 chamados técnicos poderá ser realizada mediante o somatório de diferentes contratos executados pela licitante, sejam eles prestados a órgãos públicos ou a entidades privadas. Por fim, a exigência de período mínimo de 12 meses refere-se a período contínuo em um único contrato.

Pergunta 22 O item 4.17 do edital exige, como requisito de pré-habilitação, comprovação de garantia de proposta no valor de R\$ 51.683,93, equivalente a 1% do valor estimado, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133/2021. O item 4.17.2 do edital exige, ademais, que a garantia seja "acompanhada do respectivo comprovante de quitação, de forma a possibilitar a verificação de sua validade e eficácia como requisito de pré-habilitação". Considerando que o art. 96, § 1º, da Lei nº 14.133/2021 admite três modalidades distintas de garantia (caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia e fiança bancária), cada uma com meio de comprovação próprio, solicita-se esclarecer:

(i) quais documentos serão aceitos como "comprovante de quitação" em cada uma das três modalidades — para caução em dinheiro, comprovante de depósito ou guia paga; para seguro-garantia, apólice emitida com comprovante de pagamento do prêmio; para fiança bancária, carta de fiança acompanhada de comprovação de emissão pela instituição financeira;

(ii) qual o prazo de validade mínimo exigido da garantia de proposta, em observância ao art. 96, § 3º, da Lei nº 14.133/2021 e à validade mínima de 60 (sessenta) dias da proposta prevista no item 5.9 do edital;

(iii) se será admitida garantia de proposta emitida por seguradora não domiciliada no Estado do Rio de Janeiro, desde que autorizada a operar no ramo pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP);

(iv) qual o procedimento de devolução da garantia de proposta às licitantes não vencedoras e o marco temporal para tal devolução.

Solicita-se confirmar que a interpretação do item 4.17.2 do edital observará o princípio da razoabilidade, admitindo os meios usuais e idôneos de comprovação de constituição e quitação da garantia próprios de cada modalidade legal, sem restrições que possam configurar exigência formalística desproporcional.

Resposta: Preliminarmente, esclarece-se que a garantia de proposta exigida no item 4.17 tem fundamento no art. 58 da Lei nº 14.133/2021, que remete, quanto às modalidades admitidas, ao art. 96, §1º, da mesma Lei (caução em dinheiro ou títulos da dívida pública; seguro-garantia; e fiança bancária).

(i) Documentos de comprovação por modalidade

Serão aceitos os meios usuais e idôneos de comprovação de constituição e quitação próprios de cada modalidade legal, tais como: comprovante de depósito ou guia de recolhimento quitada, no caso de caução em dinheiro; apólice de seguro-garantia acompanhada de comprovante de



pagamento do prêmio, no caso de seguro-garantia; e carta de fiança bancária emitida por instituição financeira autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, no caso de fiança bancária. A Comissão de Licitação não se restringirá a modelo único de documento, cabendo-lhe avaliar, em cada caso, se o documento apresentado comprova de forma inequívoca a constituição e quitação do prêmio de forma a confirmar sua validade e eficácia como garantia.

(ii) Prazo de validade mínimo

A garantia de proposta deverá ter validade compatível com o prazo de validade da proposta, fixado no item 5.9 do Edital e no item 12.2.1 do Termo de Referência, ambos estabelecendo o prazo de 60 dias, devendo ser renovada ou prorrogada caso haja prorrogação do prazo de validade da proposta, nos termos do art. 58 c/c art. 96, §2º, da Lei nº 14.133/2021.

(iii) Seguradora não domiciliada no Estado do Rio de Janeiro

Será admitida a garantia emitida por seguradora não domiciliada no Estado do Rio de Janeiro, desde que devidamente autorizada pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) a operar no ramo de seguro-garantia no território nacional, não havendo, na legislação aplicável, exigência de domicílio da seguradora em unidade federativa específica.

(iv) Devolução da garantia

A devolução da garantia de proposta seguirá o disposto no art. 58, §2º, da Lei nº 14.133/2021: será devolvida a todas as licitantes, vencedora ou não, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da assinatura do contrato com a licitante vencedora ou da data em que a licitação for declarada fracassada.

Por fim, entendemos que os pontos suscitados restaram devidamente esclarecidos e mantemo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Saquarema, 23 de julho de 2026

Marcelo Almeida da Cunha
DIRETOR DE TECNOLOGIA DA GESTÃO
Marcelo Almeida da Cunha
Diretor de Tecnologia da Gestão

PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS

Pregão Eletrônico nº 036/2026

Contratação de serviços de atendimento aos usuários de TIC em níveis 1, 2 e 3

À **Prefeitura Municipal de Saquarema/RJ**

Secretaria Municipal de Gestão, Inovação e Tecnologia

Departamento de Licitações e Contratos

A/C: Sra. **Ingrid Strino da Conceição** — Pregoeira

Com fundamento na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, na jurisprudência do Tribunal de Contas da União e nos princípios da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo, da seleção da proposta mais vantajosa em sua dimensão substancial, da isonomia, da boa-fé objetiva e da segurança jurídica, a empresa interessada apresenta os pedidos de esclarecimento abaixo, voltados especificamente ao reforço dos critérios objetivos de análise das propostas e da habilitação técnica, bem como à confirmação de interpretação de dispositivos específicos do Termo de Referência (TR) e do edital do certame em epígrafe.

Os esclarecimentos a seguir buscam preservar a competitividade material — e não meramente nominal — do certame, mediante a confirmação dos critérios que orientarão a análise de exequibilidade, a aferição do detalhamento analítico mínimo das propostas e a verificação da capacidade técnico-operacional efetiva das licitantes.

I. Composição analítica de custos

1. Detalhamento analítico mínimo obrigatório da composição de custos

Considerando o entendimento doutrinário e jurisprudencial no sentido de que a proposta deve permitir à Administração a aferição objetiva da viabilidade econômica e técnica da execução, solicita-se esclarecer se será exigido das licitantes detalhamento analítico mínimo da composição de custos, contemplando, no mínimo:

- (i) custos diretos (mão de obra técnica dos perfis descritos no item 10.6 do TR, licenças de software, plataforma de Omnichannel, subscrições, certificações, deslocamento nas visitas presenciais previstas no item 8.1.1.18 do TR, quando aplicável);
- (ii) custos indiretos (estrutura administrativa, governança, supervisão pelo Coordenador de Service Desk previsto no item 8.1.1.14 do TR, suporte operacional, depreciação);
- (iii) tributos incidentes (federais, estaduais e municipais), conforme regime tributário declarado pela licitante;
- (iv) margem operacional e provisão para riscos, considerada a exposição da licitante às glosas cumulativas previstas nos indicadores TRC, TDM e ISU (item 8.5 do TR);
- (v) memória de cálculo associada a cada item, com unidade, quantidade e valor unitário, de modo a permitir auditabilidade integral.

Solicita-se confirmar que a ausência de detalhamento analítico mínimo, ou a apresentação de planilha contendo apenas valores agregados sem possibilidade de aferição objetiva da composição, configura inaptidão da proposta para análise de exequibilidade, sujeitando-a à desclassificação com fundamento no art. 59, incisos III e IV, da Lei nº 14.133/2021 e na Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/2022, independentemente do preço final ofertado e independentemente da posição relativa em relação às demais propostas.



2. Desclassificação por ausência de informações analíticas mínimas, mesmo após diligência

Solicita-se esclarecer se a Administração aplicará desclassificação às propostas que, ainda após oportunidade de diligência formalmente franqueada à licitante nos termos do art. 64 da Lei nº 14.133/2021, não apresentarem informações analíticas suficientes para análise objetiva da exequibilidade.

Solicita-se confirmar que a desclassificação será aplicada, especialmente, nas hipóteses em que:

- (i) a planilha de composição não permita aferir a coerência interna dos custos declarados;
- (ii) a licitante não apresente, em diligência, documentação probatória mínima da estrutura de custos invocada na composição da proposta;
- (iii) as informações apresentadas sejam genéricas, evasivas, contraditórias entre si ou incompatíveis com o objeto licitado;
- (iv) a licitante não demonstre, de forma analítica e documentalmente fundamentada, como executará integralmente o objeto pelo preço ofertado, no prazo estabelecido e em conformidade com os requisitos técnicos e com os Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE) do item 8.5 do TR.

II. Exequibilidade e diligência

3. Distribuição do ônus probatório da exequibilidade

Solicita-se confirmar que, em consonância com a jurisprudência do Tribunal de Contas da União, notadamente a Súmula TCU nº 262, o ônus de comprovar a exequibilidade da proposta recai integralmente sobre a licitante, cabendo à Administração realizar diligência objetiva, motivada e isonômica, sem que se transfira ao órgão a obrigação de investigar, suprir lacunas informacionais ou reconstruir a composição de custos da licitante.

Solicita-se esclarecer, ainda, que a abertura de diligência não converte a Administração em parte interessada na demonstração de exequibilidade, permanecendo a licitante responsável por trazer aos autos, de forma tempestiva, completa, analítica e documentalmente lastreada, os elementos necessários à comprovação da viabilidade da proposta apresentada.

4. Documentação probatória mínima admissível em diligência de exequibilidade

Solicita-se esclarecer se a documentação probatória admissível em sede de diligência de exequibilidade compreenderá, no mínimo, os seguintes elementos, sem prejuízo de outros aceitos pela Administração:

- (i) composição analítica de custos detalhada por item, com memória de cálculo e premissas explicitadas;
- (ii) comprovação documental da estrutura de custos invocada, tais como folhas de pagamento, contratos com fornecedores, acordos coletivos aplicáveis à Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) dos perfis técnicos, contratos de licenciamento e evidências de subscrições da plataforma de Omnichannel prevista no item 8.1.1.2 do TR;
- (iii) demonstração de capacidade operacional efetiva, abrangendo corpo técnico vinculado ou comprovadamente disponível para os perfis TECSUP, TECMAN, ASUPCOMP, ASISA, TECRED, ARED, ASO, ABD, CLOUD, ASEG, GERSUP, GERINF e GERSEG previstos no item 10.6 do TR, infraestrutura tecnológica, ferramentas e processos compatíveis com o objeto;
- (iv) atestados de capacidade técnica acompanhados de evidências de execução (notas fiscais, ordens de serviço, relatórios técnicos, termos de aceite), aptos a demonstrar produtividade, padronização e ganhos de escala invocados pela licitante na justificativa de exequibilidade;
- (v) demonstrações financeiras que evidenciem capacidade econômica de absorver eventuais variações de custo durante a execução contratual;
- (vi) metodologia de execução compatível com os prazos, requisitos técnicos e níveis de serviço previstos no edital, com detalhamento de etapas, marcos e recursos alocados.

Solicita-se confirmar que a apresentação isolada de declarações genéricas, sem documentos probatórios verificáveis, não configurará comprovação adequada de exequibilidade para os fins do art. 59 da Lei nº 14.133/2021.



5. Vedação ao saneamento substancial em sede de diligência

Considerando que a diligência prevista na Lei nº 14.133/2021 tem natureza esclarecedora e não constitutiva da proposta, solicita-se esclarecer se a Administração reconhecerá a distinção entre:

- (i) erro material sanável — consistente em inconsistência formal ou aritmética identificável a partir dos próprios elementos da proposta originalmente apresentada, sem alteração substancial do preço, das premissas ou das condições ofertadas; e
- (ii) omissão ou ausência de informação substancial — consistente em lacuna que somente possa ser suprida pela construção posterior de elementos novos da proposta, hipótese que, não configurando mero saneamento, conduz à desclassificação.

Solicita-se confirmar que a diligência não poderá ser utilizada como instrumento para a licitante reconstruir sua composição de custos, alterar premissas econômicas substanciais, introduzir requisitos técnicos não originalmente atendidos pela proposta ou modificar a substância da oferta apresentada na fase competitiva.

6. Indícios objetivos de inexecuibilidade que motivam diligência obrigatória

Solicita-se esclarecer quais critérios objetivos serão utilizados pela Administração para identificação de indícios de inexecuibilidade que motivem a abertura obrigatória de diligência, sugerindo-se, sem caráter exaustivo:

- (i) preço global ofertado em percentual significativamente inferior ao orçamento estimado da Administração, considerando o parâmetro do item 7.7 do edital (50% do valor orçado) e os limites legais aplicáveis a serviços comuns;
- (ii) preço unitário de item relevante manifestamente incompatível com referências de mercado verificáveis, tais como Painel de Preços do Governo Federal, contratos similares celebrados por outros órgãos da Administração municipal, estadual ou federal e bases públicas de referência, incluindo a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 adotada como referencial pela Administração no item 10.3 do TR;
- (iii) composição de custos com itens zerados, omitidos ou aritmeticamente incompatíveis entre si;
- (iv) margem operacional negativa, nula ou manifestamente inferior aos tributos incidentes sobre o objeto, considerado o regime tributário declarado, sobretudo diante da exposição a glosas cumulativas de até 15% do faturamento mensal previstas no item 8.5 do TR (TRC, TDM e ISU);
- (v) incompatibilidade entre o cronograma proposto, a metodologia de execução declarada e os recursos efetivamente disponíveis ou comprovados pela licitante, notadamente quanto aos 20 perfis profissionais de referência dimensionados no item 10.6 do TR.

Solicita-se confirmar que, presentes quaisquer desses indícios, a diligência será aberta de ofício pela Administração e que o seu não atendimento adequado, no prazo fixado, conduzirá à desclassificação da proposta.

7. Critérios objetivos de comparação com referências de mercado

Solicita-se esclarecer se a Administração utilizará, na análise de exequibilidade, fontes públicas e verificáveis de referência, tais como: Painel de Preços do Governo Federal; contratos similares celebrados por outros órgãos públicos; valores de mercado obtidos por pesquisa formal e auditável nos termos do art. 23 da Lei nº 14.133/2021 e da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021; indicadores setoriais publicados por entidades de classe reconhecidas; e tabelas de remuneração e encargos típicos das ocupações previstas na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) para os perfis técnicos indicados no item 10.6 do TR.

Solicita-se confirmar que divergência significativa entre o preço ofertado pela licitante e tais referências, quando não justificada de forma analítica, documental e tecnicamente fundamentada, será considerada indício relevante de inexecuibilidade, ensejando diligência específica e, se mantida a injustificada divergência, a desclassificação da proposta.

8. Manifestação objetiva, analítica e tempestiva da licitante em diligência

Solicita-se esclarecer se a Administração estabelecerá prazo objetivo, razoável e improrrogável, salvo por motivo de força maior devidamente comprovado, para resposta à diligência de exequibilidade, bem como qual o tratamento dispensado às seguintes hipóteses:



- (i) resposta apresentada fora do prazo fixado;
- (ii) resposta tempestiva, porém genérica, evasiva ou desacompanhada de elementos probatórios verificáveis;
- (iii) resposta tempestiva, porém com elementos manifestamente insuficientes, contraditórios ou incompatíveis com a proposta originalmente apresentada;
- (iv) recusa expressa ou tácita da licitante em apresentar os elementos solicitados pela Administração.

Solicita-se confirmar que, em qualquer dessas hipóteses, a Administração poderá considerar não atendida a diligência, com consequente desclassificação da proposta, mediante decisão fundamentada e juntada aos autos do processo.

III. Habilitação técnica

9. Autenticidade e correspondência material dos atestados de capacidade técnica

Solicita-se esclarecer se a Administração realizará, a seu critério motivado e nos termos do item 12.4.4.24 do TR, diligência junto aos emitentes dos atestados de capacidade técnica apresentados, a fim de verificar:

- (i) a autenticidade do documento e a identificação inequívoca do emitente;
- (ii) a correspondência material entre o objeto atestado e o objeto da presente licitação, em natureza, complexidade técnica e escala, notadamente quanto ao quantitativo mínimo de 1.544 (mil quinhentos e quarenta e quatro) chamados técnicos exigido no item 12.4.4.15 do TR e ao período mínimo de 12 (doze) meses exigido no item 12.4.4.16 do TR;
- (iii) a efetiva execução dos serviços nas quantidades, prazos e níveis de qualidade declarados, com apresentação, quando solicitada, dos relatórios de execução previstos nos itens 12.4.4.14 e 12.4.4.18 do TR.

Solicita-se confirmar que a inexatidão substancial, a divergência relevante entre o atestado e o objeto licitado ou a constatação de falsidade documental conduzirão à inabilitação da licitante, sem prejuízo das sanções administrativas previstas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021 e da responsabilização nos termos da legislação civil e penal aplicável.

10. Comprovação de capacidade operacional efetiva, e não meramente formal

Solicita-se esclarecer se a Administração diferenciará, na fase de habilitação técnica, a comprovação formal documental da demonstração efetiva da capacidade operacional, podendo exigir, sempre que necessário à segurança da contratação e respeitada a vinculação ao edital:

- (i) evidência de vinculação contratual ou de disponibilidade comprovada dos profissionais técnicos exigidos, com apresentação de certificações vigentes, incluindo a certificação ITIL® v4 Foundation (ou superior) ou ISO/IEC 20.000 exigida no item 12.4.4.7 do TR;
- (ii) demonstração de infraestrutura tecnológica compatível com a execução do objeto, notadamente da plataforma Omnichannel prevista no item 8.1.1.2 do TR, cuja disponibilização e suporte são de responsabilidade da CONTRATADA;
- (iii) processos operacionais documentados (políticas, procedimentos, controles e indicadores) aderentes aos referenciais ITIL, COBIT, ISO/IEC 20000 e ISO/IEC 27000 mencionados no item 4.10 e no item 15.3, alínea "e", do TR;
- (iv) evidências de execução pretérita de objetos similares, em escala e complexidade compatíveis com a demanda licitada.

Solicita-se confirmar que a mera apresentação documental, desacompanhada de aderência material à capacidade técnico-operacional declarada, não suprirá a exigência editalícia, sem prejuízo do direito ao contraditório e à comprovação substancial pela licitante.

11. Aderência integral aos requisitos técnicos do Termo de Referência

Solicita-se esclarecer se a Administração reconhecerá que o atendimento aos requisitos técnicos do TR, notadamente aos itens 8.1 (descrição e padrões mínimos), 8.2 (detalhamento técnico dos serviços) e 8.5 (Níveis Mínimos de Serviço Exigidos), deve ser integral, objetivo e demonstrável a partir da proposta técnica apresentada, não sendo admissíveis:



- (i) atendimento parcial ou condicionado a desenvolvimento posterior, salvo previsão editalícia expressa em sentido contrário;
- (ii) declaração genérica de atendimento, sem indicação analítica do componente, ferramenta, profissional, processo ou metodologia que o suporta;
- (iii) substituição de funcionalidades, características técnicas ou padrões exigidos por equivalentes não previamente analisados e aprovados pela Administração nos termos do edital.

Solicita-se confirmar que a ausência de demonstração objetiva e individualizada de atendimento a cada requisito técnico relevante, quando este for critério editalício de classificação ou de habilitação, conduzirá à desclassificação técnica da proposta ou à inabilitação da licitante, conforme o caso, em observância aos princípios da vinculação ao instrumento convocatório e do julgamento objetivo previstos no art. 5º da Lei nº 14.133/2021.

IV. Vinculação, lance suicida e julgamento motivado

12. Vinculação integral da licitante à sua proposta e às respostas em diligência

Solicita-se confirmar que a licitante permanecerá integralmente vinculada, durante toda a execução contratual:

- (i) ao preço ofertado;
- (ii) à composição de custos apresentada, em sua dimensão estrutural;
- (iii) à metodologia de execução declarada, notadamente ao plano de trabalho e à metodologia operacional referidos no item 12.2.2 do TR;
- (iv) aos prazos, marcos e níveis de serviço propostos, em especial aos NMSE do item 8.5 do TR;
- (v) às informações prestadas em sede de diligência de exequibilidade; e
- (vi) à qualificação da equipe técnica que atuará e às certificações apresentadas na fase de habilitação, notadamente as previstas no item 12.4.4.7 do TR.

Solicita-se confirmar, ainda, que, durante a execução contratual, não será admissível alegação de erro escusável, omissão, esquecimento, premissa equivocada ou superveniência de custos previsíveis à época da elaboração da proposta como fundamento para revisão de preço, salvo nas hipóteses legais de reequilíbrio econômico-financeiro do art. 124 da Lei nº 14.133/2021, observados rigorosamente os requisitos legais e o item 8.3.10 do TR.

13. Coibição de propostas com estrutura de custos artificial e de comportamento de "lance suicida"

Solicita-se esclarecer se a Administração rejeitará propostas que, embora formalmente apresentadas, evidenciem estrutura de custos manifestamente artificial, caracterizada — exemplificativamente — por:

- (i) ausência de elementos mínimos para sustentação econômica da execução pelos 12 (doze) meses de vigência inicial previstos no item 8.7 do TR, considerada a integralidade do escopo, incluindo suporte remoto, suporte presencial em todas as localidades indicadas no Anexo IV do TR, gerenciamento e operação de infraestrutura e apoio estratégico;
- (ii) divergência relevante e injustificada entre a proposta ofertada e o histórico de propostas e contratos da própria licitante para objetos similares, quando documentalmente apurada;
- (iii) prática reiterada e documentada de oferta de preços insustentáveis seguida de pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro ou de aditivos durante a execução;
- (iv) outros indícios objetivos de comportamento incompatível com a boa-fé objetiva e com o princípio da seleção da proposta mais vantajosa em sua dimensão substancial, e não meramente nominal.

Solicita-se confirmar que tais elementos serão analisados como indícios relevantes na aferição de exequibilidade, podendo conduzir à desclassificação ainda que a planilha de custos esteja formalmente preenchida, desde que observado o contraditório e mediante decisão fundamentada.

14. Análise individualizada, fundamentada e motivada de cada proposta

Solicita-se confirmar que a análise das propostas observará, em todos os casos:



- (i) exame individualizado da proposta, vedada a desclassificação por critérios genéricos ou por mera comparação automatizada com o orçamento estimado;
- (ii) motivação expressa e específica das decisões de classificação, desclassificação, habilitação e inabilitação, com indicação objetiva dos elementos que sustentam a decisão e dos dispositivos legais ou editais aplicáveis;
- (iii) observância do contraditório e da ampla defesa, com prazos compatíveis para manifestação da licitante interessada;
- (iv) aplicação isonômica dos mesmos critérios e padrões probatórios a todas as licitantes em situação equivalente.

Solicita-se confirmar que a aplicação dos critérios objetivos previstos no edital, no TR, na legislação aplicável e nas respostas aos presentes esclarecimentos será uniforme, vinculante e auditável, em consonância com os princípios da legalidade, da impessoalidade, da motivação, do julgamento objetivo e da segurança jurídica previstos no art. 5º da Lei nº 14.133/2021.

V. Itens específicos do Pregão Eletrônico nº 036/2026

15. Definição objetiva dos prazos de resolução por nível de prioridade (Indicador TRC)

O item 8.5.2.1 do TR institui o indicador Tempo para Resolução do Chamado (TRC), com meta global de resolução de 80% dos chamados dentro dos prazos acordados no SLA (Service Level Agreement — Acordo de Nível de Serviço), dividindo-o em quatro níveis de prioridade — baixa, média, alta e crítica. Todavia, o TR não fixa, de forma expressa e objetiva, os prazos concretos de resolução aplicáveis a cada um desses níveis de prioridade, informação indispensável para o dimensionamento operacional da equipe, para a composição analítica de custos e para a aferição objetiva do cumprimento contratual.

Diante disso, solicita-se esclarecer:

- (i) quais são os prazos máximos de atendimento inicial e de resolução final, em horas ou dias úteis, aplicáveis a cada uma das quatro prioridades (baixa, média, alta e crítica) previstas no item 8.5.2.1 do TR;
- (ii) se a apuração do TRC será realizada por prioridade e depois consolidada, ou globalmente sobre o total de chamados;
- (iii) quais critérios objetivos serão utilizados para classificação de cada chamado em uma das quatro prioridades, à luz das melhores práticas ITIL mencionadas no item 4.10 do TR;
- (iv) se as informações relativas aos prazos por prioridade constarão do instrumento contratual ou de anexo ao edital, integrando o instrumento convocatório.

Solicita-se confirmar que a ausência de definição objetiva dos prazos por prioridade, na forma da resposta ao presente esclarecimento, será suprida antes da fase de apresentação de propostas, sob pena de comprometimento da precificação e do julgamento objetivo, em observância aos arts. 5º e 6º, XXIII, alíneas "a" e "i", da Lei nº 14.133/2021.

16. Teto consolidado de glosas mensais e compatibilidade com a margem operacional da contratação

O item 8.5 do TR institui três indicadores de nível de serviço com previsão de glosas percentuais sobre o valor mensal dos serviços: (a) TRC — glosa de até 5%; (b) TDM (Tempo de Disponibilidade Mensal da solução de ITSM — Information Technology Service Management, Gerenciamento de Serviços de TI) — glosa de até 5%; (c) ISU (Índice de Satisfação do Usuário) — glosa de até 5%. Somadas, as glosas podem alcançar 15% do valor mensal do faturamento, patamar que impacta materialmente a margem operacional da execução e a exequibilidade da proposta.

Diante disso, solicita-se esclarecer:

- (i) se há teto consolidado mensal e/ou acumulado para o conjunto das glosas dos três indicadores (TRC, TDM e ISU), ou se elas se aplicam de forma cumulativa e independente sobre a mesma base de faturamento;
- (ii) se, atingido determinado patamar consolidado de glosas em meses sucessivos, a Administração adotará providências específicas antes da aplicação de sanções contratuais, tais como plano de ação corretiva, reunião de escalonamento ou aditamento revisional;
- (iii) se a base de cálculo das glosas será o valor bruto mensal do faturamento ou apenas a parcela referente ao serviço que apresentou o desvio de indicador;



(iv) se o descumprimento inferior a 80% no TRC (item 8.5.2.1, campo Sanção) e inferior a 97,4% no TDM (item 8.5.2.2, campo Sanção) pode ensejar, cumulativamente, glosa e sanção administrativa de advertência sobre o mesmo fato gerador, ou se essas medidas se excluem mutuamente.

Solicita-se confirmar que a resposta aos presentes esclarecimentos, especialmente quanto à existência ou não de teto consolidado, integrará o instrumento convocatório e vinculará a fiscalização contratual, permitindo às licitantes a composição analítica de custos consistente com a exposição real ao risco de glosa.

17. Amostragem mínima estatística e representatividade do Índice de Satisfação do Usuário (ISU)

O item 8.5.2.3 do TR institui o ISU (Índice de Satisfação do Usuário) como indicador de qualidade dos serviços, com meta de 80% de avaliações "Muito Satisfeito" e "Satisfeito", apurado pela fórmula $ISU = 100 \times (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$. Contudo, a metodologia não fixa amostragem mínima ou taxa mínima de resposta às pesquisas, o que compromete a representatividade estatística do indicador — a exemplo do risco de o resultado do mês ser calculado sobre número reduzido de respondentes, com distorção material sobre o valor da glosa aplicada.

Diante disso, solicita-se esclarecer:

- (i) se será estabelecido número mínimo de pesquisas respondidas por mês para que o ISU seja considerado apurável, evitando que amostras reduzidas gerem glosas materiais indevidas;
- (ii) se será estabelecida taxa mínima de resposta em relação ao total de chamados encerrados no mês (percentual de retorno da pesquisa);
- (iii) se, verificada amostragem inferior ao mínimo, o mês será considerado neutro (sem glosa e sem bônus), ou se será utilizado critério alternativo, tal como média móvel dos últimos meses;
- (iv) qual o mecanismo de mitigação de vieses da pesquisa (chamados classificados como "não atendidos por não retorno do usuário", chamados em que o usuário deixa de responder etc.), em conformidade com as melhores práticas ITIL referenciadas no item 4.10 do TR.

Solicita-se confirmar que a resposta aos presentes esclarecimentos integrará o instrumento convocatório e será considerada premissa vinculante para a aferição objetiva do ISU.

18. Publicação da planilha analítica que compõe o preço máximo estimado da contratação

O item 3.1 do edital fixa o valor estimado da contratação em R\$ 5.168.393,04, remetendo ao Anexo III do edital, ao passo que o item 13.1 do TR consigna que "o valor final estimado para a prestação do referido objeto descrito neste Estudo será estipulado posteriormente". A composição analítica do preço máximo estimado — em especial os quantitativos por perfil profissional, os valores unitários adotados como referência, as premissas de encargos, benefícios, tributos e a Bonificação e Despesas Indiretas (BDI) ou fator equivalente — não integra o corpo do TR examinado por esta interessada.

Diante disso, solicita-se esclarecer e disponibilizar:

- (i) a planilha analítica de composição do preço máximo estimado, discriminada por item (do 1 ao 5 do item 10.5 do TR) e por perfil profissional de referência (item 10.6 do TR), com memória de cálculo, produtividade adotada, quantitativo de horas ou postos e valor unitário de referência;
- (ii) as fontes de pesquisa de preços utilizadas para composição do estimado, em observância ao art. 23 da Lei nº 14.133/2021 e à Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021, com prioridade para o PAINEL DE PREÇOS DO GOVERNO FEDERAL e contratos similares celebrados por outros órgãos;
- (iii) o critério aplicado à formação da média dos preços coletados (média simples, mediana, exclusão de outliers etc.);
- (iv) se há preços máximos unitários definidos por item ou apenas preço máximo global, para fins de análise de compatibilidade da proposta na fase de aceitação.

Solicita-se confirmar que, sem prejuízo do sigilo eventualmente aplicável a documentos internos de composição do preço estimado, a Administração disponibilizará às interessadas os elementos mínimos necessários à formação de propostas exequíveis e ao exercício do julgamento objetivo, em consonância com a jurisprudência consolidada do Tribunal de Contas da União sobre publicidade da pesquisa de preços.



19. Compatibilização entre a execução por resultado e o dimensionamento por perfis profissionais

O item 10.7 do TR estabelece que "a contratação se dará por execução de serviço e cumprimento de resultados, e não por postos de trabalho", ao passo que o item 10.6 do TR apresenta a estrutura de pessoal com 20 (vinte) perfis profissionais de referência — TECSUP-01 a TECSUP-03, TECMAN-01 a TECMAN-03, ASUPCOMP-02, ASUPCOMP-03, ASISA-02, TECRED-02, ARED-02, ASO-02, ABD-02, CLOUD-01, ASEG-02, GERSUP, GERINF e GERSEG — que "serve como parâmetro técnico para assegurar que a futura contratada disponha de equipe com a qualificação necessária".

Diante da natureza aparentemente ambígua entre o modelo de contratação por resultado e a indicação nominal de perfis de referência, solicita-se esclarecer:

- (i) se os 20 perfis do item 10.6 constituem exigência editalícia mínima vinculante quanto à composição da equipe alocada, ou se são meramente referenciais e a licitante poderá propor composição diversa, desde que assegurada a entrega dos NMSE;
- (ii) caso a resposta ao subitem (i) seja no sentido de que os perfis são referenciais, se a licitante poderá propor produtividade e composição de equipe diferenciadas nos termos do item 7.11.3 do edital, com respectiva comprovação de exequibilidade;
- (iii) se, durante a execução contratual, a fiscalização exigirá manutenção mínima dos perfis descritos no item 10.6 do TR, ou aferirá apenas o cumprimento dos NMSE do item 8.5, independentemente da composição da equipe;
- (iv) como se compatibiliza a vedação a pessoalidade e subordinação do item 18.16 do TR com a exigência de perfis nominados e certificações profissionais individualizadas (item 12.4.4.7 do TR).

Solicita-se confirmar que a resposta aos presentes esclarecimentos integrará o instrumento convocatório e será considerada premissa vinculante para a formulação de propostas.

20. Definição objetiva do horário de execução dos serviços

Os itens 9.4 e 8.11.6 do TR estabelecem que "o horário de prestação do serviço será de segunda à sexta-feira, das 08h às 17h, de modo ininterrupto", enquanto o item 8.1.2.10 do TR consigna que "os serviços de Operação de Infraestrutura atuarão em regime de suporte técnico no horário de expediente (08h às 17h), mantendo o monitoramento automatizado da infraestrutura em regime 24x7x365". Adicionalmente, o item 8.1.1.13 do TR admite atividades excepcionais fora do horário comercial, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

Diante disso, solicita-se esclarecer:

- (i) se a expressão "das 08h às 17h, de modo ininterrupto" (itens 9.4 e 8.11.6) significa jornada contínua de 9 (nove) horas por dia útil, ou se comporta interpretação diversa;
- (ii) qual o dimensionamento previsto para o regime 24x7x365 de monitoramento automatizado (item 8.1.2.10 do TR) — se há postos de plantão associados a esse regime, se é atendido por ferramenta de monitoramento sem presença humana ininterrupta, ou se dependerá de acionamento por escala de sobreaviso;
- (iii) qual a frequência estimada — ainda que como referência não vinculante — das "atividades excepcionais" fora do horário comercial previstas no item 8.1.1.13 do TR, de modo a permitir composição adequada de custos com adicional noturno, plantão e sobreaviso;
- (iv) se as visitas presenciais preventivas previstas nos itens 8.1.1.18 a 8.1.1.21 do TR serão contadas dentro da jornada de segunda à sexta, ou se poderão ocorrer em fins de semana, e sob quais parâmetros de remuneração e periodicidade.

Solicita-se confirmar que a resposta aos presentes esclarecimentos integrará o instrumento convocatório e será considerada premissa vinculante para a composição de custos de mão de obra e para a definição dos regimes de trabalho aplicáveis.

21. Somatório de atestados e comprovação do quantitativo mínimo de 1.544 chamados técnicos e do período mínimo de 12 meses

O item 12.4.4.15 do TR exige comprovação, mediante atestado(s), do atendimento de "no mínimo, 1.544 (mil quinhentos e quarenta e quatro) chamados técnicos", tratada como "parcela de maior relevância da contratação" nos termos do art. 67, § 2º, da Lei nº 14.133/2021. Por sua vez, o item 12.4.4.16 do TR exige comprovação de "execução satisfatória de serviços



de complexidade equivalente ou superior ao objeto da presente contratação por um período de, no mínimo, 12 meses, nos termos do art. 67, §5º, da Lei nº 14.133/2021, sendo admitido o somatório de atestados". Por fim, o item 12.4.4.22 do TR admite, de forma geral, apresentação de "mais de um atestado, de forma concomitante, desde que, em conjunto, atendam aos parâmetros estabelecidos".

Diante disso, solicita-se esclarecer:

- (i) se o somatório de atestados admitido no item 12.4.4.16 se aplica igualmente ao quantitativo mínimo de 1.544 chamados do item 12.4.4.15, permitindo à licitante comprovar o quantitativo mediante composição de contratos diversos executados pela mesma empresa;
- (ii) se a exigência de período mínimo de 12 meses do item 12.4.4.16 refere-se a período contínuo em um único contrato, ou pode ser demonstrada por somatório de contratos que, agregados, totalizem 12 meses de execução;
- (iii) qual a memória de cálculo que fundamenta o quantitativo específico de 1.544 chamados técnicos, à luz do princípio da proporcionalidade e da vedação a exigências restritivas desnecessárias previstas na Súmula TCU nº 263;
- (iv) se serão aceitos atestados relativos a serviços de atendimento a usuários de TIC prestados a órgãos públicos e a entes privados indistintamente, respeitada a compatibilidade material com o objeto;
- (v) se os relatórios de execução previstos nos itens 12.4.4.14 e 12.4.4.18 do TR poderão ser apresentados de maneira unificada por atestado (como faculta o item 12.4.4.19), inclusive nas hipóteses de somatório de atestados.

Solicita-se confirmar que os critérios de qualificação técnica serão interpretados em favor da ampliação da competitividade material do certame, em consonância com a jurisprudência consolidada do Tribunal de Contas da União sobre proporcionalidade dos requisitos de habilitação.

22. Modalidades aceitas de garantia de proposta e definição do comprovante de quitação exigido

O item 4.17 do edital exige, como requisito de pré-habilitação, comprovação de garantia de proposta no valor de R\$ 51.683,93, equivalente a 1% do valor estimado, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133/2021. O item 4.17.2 do edital exige, ademais, que a garantia seja "acompanhada do respectivo comprovante de quitação, de forma a possibilitar a verificação de sua validade e eficácia como requisito de pré-habilitação". Considerando que o art. 96, § 1º, da Lei nº 14.133/2021 admite três modalidades distintas de garantia (caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia e fiança bancária), cada uma com meio de comprovação próprio, solicita-se esclarecer:

- (i) quais documentos serão aceitos como "comprovante de quitação" em cada uma das três modalidades — para caução em dinheiro, comprovante de depósito ou guia paga; para seguro-garantia, apólice emitida com comprovante de pagamento do prêmio; para fiança bancária, carta de fiança acompanhada de comprovação de emissão pela instituição financeira;
- (ii) qual o prazo de validade mínimo exigido da garantia de proposta, em observância ao art. 96, § 3º, da Lei nº 14.133/2021 e à validade mínima de 60 (sessenta) dias da proposta prevista no item 5.9 do edital;
- (iii) se será admitida garantia de proposta emitida por seguradora não domiciliada no Estado do Rio de Janeiro, desde que autorizada a operar no ramo pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP);
- (iv) qual o procedimento de devolução da garantia de proposta às licitantes não vencedoras e o marco temporal para tal devolução.

Solicita-se confirmar que a interpretação do item 4.17.2 do edital observará o princípio da razoabilidade, admitindo os meios usuais e idôneos de comprovação de constituição e quitação da garantia próprios de cada modalidade legal, sem restrições que possam configurar exigência formalística desproporcional.

Encerramento

Os pedidos de esclarecimento ora apresentados têm por finalidade preservar a higidez e a competitividade material do certame, mediante a confirmação dos critérios objetivos de análise das propostas e da habilitação técnica, em consonância com os princípios reitores da contratação pública previstos na Lei nº 14.133/2021 e com a jurisprudência consolidada do Tribunal de Contas da União.



Reitera-se que se solicita o reconhecimento de que as respostas aos presentes esclarecimentos integrarão o instrumento convocatório e vincularão a Administração e as licitantes, devendo orientar o julgamento das propostas, a análise de exequibilidade, a aceitação da proposta vencedora, a habilitação e a fiscalização contratual, em observância ao princípio da vinculação ao instrumento convocatório previsto no art. 5º da Lei nº 14.133/2021.

Requer-se, por fim, que as respostas sejam disponibilizadas no sítio eletrônico oficial do órgão e no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), em cumprimento ao art. 164 da Lei nº 14.133/2021, com antecedência mínima suficiente para que as licitantes possam adequar suas propostas antes da data de abertura da sessão pública.

Itaúna/MG, 16 de julho de 2026.



Thiago dos Santos Nunes
Proprietário | Diretor

23 936 997/0001-91

MGDATA TECNOLOGIA
LTDA.

Rua Caetés, 13

B. Piedade – CEP 35680-262

ITAÚNA – MINAS GERAIS

