

## PREGÃO ELETRÔNICO NACIONAL NF 1220-25

### SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

#### ADITAMENTO 3

- I) Em conformidade com o disposto no subitem 2.6.2 do Caderno de Bases e Condições (CBC) do Pregão Eletrônico Nacional NF 1220-25, a ITAIPU altera o Calendário de Eventos desta Licitação, prorrogando a data da Sessão Pública e demais prazos, conforme segue:

(...)

**1.3.3 Consultas:**

Até [04/09/25](#)

**1.3.3 Respostas:**

Até [05/09/25](#)

**1.3.4 Recepção das propostas:**

Até às 9h de [10/09/25](#)

**1.3.5 Início da Sessão Pública com a divulgação das propostas:**

Em [10/09/25](#), a partir das 9h

**1.3.6 Início da etapa de disputa de lances:**

Em [10/09/25](#), a partir das 9h30min

(...)

- II) Em conformidade com o disposto no subitem 2.6.1 do Caderno de Bases e Condições (CBC) do Pregão Eletrônico Nacional NF 1220-25, a ITAIPU responde perguntas realizadas por empresas interessadas nesta licitação:

**PERGUNTA 1**

“Entendemos que a proposta inicial deverá ser prestada digitalmente até o horário e dia estipulados, não sendo necessária a apresentação de anexos, cabendo o envio de anexo de proposta somente após a fase de lances. Nosso entendimento está correto?”

**RESPOSTA**

[Entendimento correto, nos termos dos subitens 2.17.1 e 2.18.11 do CBC.](#)

**PERGUNTA 2**

“Entendemos que a empresa vencedora conforme item 2.20.1 terá o prazo de 03 dias úteis para entrega de sua proposta digital. Nosso entendimento está correto?”

**RESPOSTA**

[Entendimento correto.](#)

**PERGUNTA 3**

“Podemos entender que a prestação será na Sede da empresa Contratada em qualquer lugar do Brasil?”

**RESPOSTA**

Sim. Conforme estabelecido no subitem 2.1 das Especificações Técnicas, os serviços desta contratação serão de forma remota, podendo ser executados na sede da CONTRATADA ou em local designado por esta, desde que atendam integralmente os requisitos das Especificações Técnicas.

**PERGUNTA 4**

“Conforme o item 2.2 serão necessários dois links de redundância, além do principal, perfazendo três? Ou serão dois links, sendo um principal e um de redundância?”

**RESPOSTA**

A ITAIPU esclarece que são necessários no mínimo 2 (dois) links de Internet operando simultaneamente.

**PERGUNTA 5**

“(i) O item fala que os serviços serão prestados de forma contínua e sem intervalo. O que significa sem intervalo? (ii) Caso se refira a postos vazios, lembramos que os operadores têm direito a pausas durante seu expediente. As pausas devem ser cobertas? Se sim, o órgão fez essa previsão em seus valores?”

**RESPOSTA**

(i) A ITAIPU reitera que os serviços serão executados de forma contínua e ininterrupta, das 7h às 19h, sem intervalos.

(ii) Entendimento incorreto. Vale destacar que esta contratação se refere à prestação de serviços, e não à contratação de postos de trabalho. Pertinente informar que cabe a proponente dimensionar a quantidade de profissionais necessária para atender aos requisitos mínimos estabelecidos.

**PERGUNTA 6**

“Sobre os dias de funcionamento da ITAIPU citados no item 3.2 e 3.3, há previsão de períodos em que será necessário trabalhar aos finais de semana?”

**RESPOSTA**

Não. O subitem 3.2 das Especificações Técnicas já informa que não ocorrerá prestação de serviços aos finais de semana.

**PERGUNTA 7**

Existe um contrato atual? Se sim, quem é o prestador e qual o valor do contrato?

**RESPOSTA**

Sim. O valor total do contrato com vigência de 24 (vinte e quatro) meses é de R\$ 3.923.120,18 (três milhões, novecentos e vinte e três mil, cento e vinte reais e dezoito centavos). A atual contratada é a VERTICALL SOL. TECNOLÓGICAS EM INFORMÁTICA LTDA. Ressaltamos que este contrato contempla, além dos serviços relacionados ao objeto desta nova contratação, outras demandas de informática.

**PERGUNTA 8**

Caso exista um prestador atual, o valor da telefonia muda, devido haver ligações internacionais?

**RESPOSTA**

Resposta prejudicada. No entanto, informamos que o contrato atual já contempla a possibilidade de realização de ligações internacionais pelos telefonistas, sem implicar alteração nos valores contratados.

**PERGUNTA 9**

O que é o nível de serviço de tempo de encaminhamento das chamadas telefônicas na tabela do item 6.1. Não entendemos do que se trata.

**RESPOSTA**

Trata-se do tempo entre o atendimento e o encaminhamento das chamadas telefônicas. No item 3 da Tabela do subitem 6.1 das Especificações Técnicas traz a informação de como é realizada esta média:

“Somatório do tempo de encaminhamento das chamadas telefônicas/ Total de chamadas telefônicas encaminhadas”
--

Ou seja, soma-se o tempo gasto entre os atendimentos e os encaminhamentos das chamadas, e divide-se pelo total de chamadas encaminhadas, obtendo-se um tempo médio de encaminhamento.

**PERGUNTA 10**

Qual o TMA médio das ligações Receptivas e Ativas?

**RESPOSTA**

Ambas são abaixo de 40 (quarenta) segundos. Vale ressaltar que, no escopo desta prestação de serviços, os telefonistas não realizam atendimentos de alta complexidade, limitando-se ao direcionamento das chamadas aos respectivos destinatários.

**PERGUNTA 11**

Qual o intervalo mínimo entre os lances?

**RESPOSTA**

Não há intervalo mínimo entre os lances.

**PERGUNTA 12**

Considerando o fim da desoneração da folha de pagamento para empresas de call center, conforme estabelecido na Lei nº 14.784/2023, bem como o cronograma escalonado de reoneração previsto na Medida Provisória, que determina a recomposição gradual da alíquota de contribuição previdenciária patronal ao longo do tempo:

Solicita-se esclarecimento quanto à metodologia a ser adotada para a composição da planilha de custos e formação de preços no que tange à contribuição previdenciária patronal (INSS), especialmente para contratos com vigência plurianual ou com possibilidade de prorrogação.

Pergunta-se:

A alíquota do INSS deve ser calculada utilizando o percentual vigente atualmente (reduzido)? A Administração considera os reajustes a cada alteração da alíquota? Ou é necessário considerar o percentual de 20%, correspondente à alíquota final de oneração? Ressaltamos que a definição clara sobre esse ponto impacta diretamente na composição de custos com mão de obra e na viabilidade econômico-financeira da contratação, sendo essencial para garantir a isonomia e a adequada precificação das propostas, evitando distorções no valor apresentado e problemas futuros de reequilíbrio.

**RESPOSTA**

Inicialmente, cabe reiterar que esta contratação se refere à prestação de serviços, e não à alocação de postos de trabalho, devendo observar o dimensionamento do quantitativo necessário para atender aos requisitos estabelecidos das Especificações Técnicas em conformidade com a legislação trabalhista vigente.

Isto posto, cada proponente deverá elaborar sua proposta comercial com base em sua própria realidade fiscal e tributária. Caso esteja apta a usufruir de algum benefício legal, caberá exclusivamente à proponente decidir pelo seu aproveitamento. Dessa forma, a formulação do preço é de inteira responsabilidade da proponente, não sendo admitidas reclamações posteriores, inclusive quanto aos impactos da reoneração da folha de pagamento prevista na Lei nº 14.973/2024.

**PERGUNTA 13**

“Temos uma dúvida referente ao certame em questão, infelizmente não conseguimos identificar dentro do prazo hábil que o benefício social do Vale Mercado deva ser fornecido aos colaboradores do futuro Contrato, entretanto como é uma cláusula padrão nos Contratos da ITAIPU e a XXXXXX Informática hoje realiza este serviço, fornecemos para os colaboradores atuais. Pergunta, para que possamos continuar com este benefício e evitar qualquer insatisfação com os colaboradores, poderia ser possível incluir este benefício ao certame?”

**RESPOSTA**

Favor reportar-se a resposta do Aditamento 1, publicado em 29/08/2025.

- III) Permanecem inalteradas as demais condições contidas no Caderno de Bases e Condições do Pregão Eletrônico Nacional NF 1220-25.

- IV) Informa que, em face desta publicação, caso for necessário, as propostas eventualmente já registradas no Portal de Compras poderão ser canceladas e, novamente registradas considerando as respostas deste Aditamento.

---

---

Emitido por: Divisão de Suporte Técnico
---

Data de emissão: 3 de setembro de 2025
--

---

---