

PREGÃO ELETRÔNICO NACIONAL NF 1221-26**CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO REMOTO PARA A ITAIPU,
SOB REGIME DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO****ADITAMENTO 1**

I) Em conformidade com o disposto no subitem 2.6.1 do Caderno de Bases e Condições do Pregão Eletrônico Nacional NF 1221-26, a ITAIPU responde perguntas realizadas por empresas interessadas nesta licitação:

PERGUNTA 1.**Quantidade de profissionais**

“Considerando que o item 2.1 estabelece que a contratação se refere aos serviços prestados e não a postos de serviço, solicitamos esclarecer se existe quantitativo mínimo de profissionais que deverá permanecer simultaneamente disponível durante o horário de atendimento ou se caberá integralmente à CONTRATADA dimensionar a equipe necessária para cumprimento dos SLAs”.

RESPOSTA

Durante os horários de atendimento previstos no subitem 5.1 das Especificações Técnicas, deverá haver, pelo menos, 1 (um) atendente disponível. Contudo, a ITAIPU reitera que a definição do quantitativo total de profissionais necessários para garantir a continuidade dos serviços, o cumprimento dos prazos e indicadores de desempenho contratados é de inteira responsabilidade da CONTRATADA, que deverá adotar a estrutura operacional compatível com as demandas do contrato.

PERGUNTA 2.**Quatro posições**

“O item 7.1 informa a existência de 4 (quatro) Posições de Atendimento. Solicitamos esclarecer se as quatro posições deverão permanecer simultaneamente ocupadas por profissionais da CONTRATADA durante todo o período de atendimento ou se representam apenas a capacidade máxima da solução de telefonia”.

RESPOSTA

As 4 (quatro) Posições de Atendimento previstas no subitem 7.1 das Especificações Técnicas representam exclusivamente a capacidade máxima da solução de telefonia e a quantidade máxima de logins Microsoft 365 E5 que poderão ser disponibilizados pela ITAIPU para acesso aos sistemas necessários à execução dos serviços.

PERGUNTA 3.**Especificação mínima**

“Considerando que o item 4.2.1 estabelece apenas *Windows 10 ou superior* e capacidade para execução de *Teams, Webex, Jabber, Finesse ou similares*, solicitamos informar se existe configuração mínima de processador, memória RAM, armazenamento, monitor e demais componentes de hardware a ser observada pela CONTRATADA.”

RESPOSTA

A CONTRATADA deverá disponibilizar equipamentos compatíveis com os requisitos mínimos recomendados pelos fabricantes das aplicações utilizadas (Teams, Webex, Jabber, Finesse ou similares), de modo a assegurar seu funcionamento adequado, sem travamentos, atrasos de

processamento ou prejuízo à qualidade das comunicações. O dimensionamento da infraestrutura necessária é de responsabilidade da CONTRATADA.

PERGUNTA 4.

Licenças

“Solicitamos esclarecer quais licenças e componentes do *Cisco Unified Contact Center Express, Contact Center 25, Cisco Jabber e Cisco Finesse* serão disponibilizados pela ITAIPU e quais deverão ser providenciados pela CONTRATADA.”

RESPOSTA

Nenhuma licença dos aplicativos citados será exigida da Contratada. A ITAIPU disponibilizará os acessos e licenças necessários aos sistemas de telefonia da ITAIPU, utilizados na prestação dos serviços. Atualmente as atendentes utilizam o software Cisco Webex e MS Teams.

PERGUNTA 5.

Infraestrutura Cisco

“Solicitamos esclarecer se a CONTRATADA deverá fornecer servidor, *appliance, licença, infraestrutura de telefonia, PABX, gateway, SIP Trunk ou qualquer outro componente necessário à operação da plataforma Cisco mencionada no item 7.1*, ou se tais recursos serão disponibilizados pela ITAIPU.”

RESPOSTA

Não. O subitem 7.1 indica como está estruturado o sistema de telefonia da ITAIPU, não como deverá ser o da futura Contratada. Como dito na Pergunta 4, o acesso aos aplicativos para o atendimento telefônico será pelo login MS 365 E5 via internet.

PERGUNTA 6.

Conectividade telefônica

“Solicitamos esclarecer se as chamadas recebidas pelas linhas públicas da ITAIPU serão encaminhadas à CONTRATADA por infraestrutura da própria ITAIPU, via internet/VPN ou outra tecnologia, e se haverá necessidade de contratação de serviços de telefonia, *SIP Trunk* ou similares pela CONTRATADA.”

RESPOSTA

A Contratada não precisará de serviços de telefonia, SIP Trunk, ou similares, no local da prestação do serviço. Somente o que é solicitado no Item 4 das Especificações Técnicas, devidamente dimensionado para a prestação satisfatória dos serviços contratados.

PERGUNTA 7.

DDD/DDI

“Quanto às ligações interurbanas e internacionais mencionadas no item 6.3, solicitamos esclarecer se os custos tarifários das chamadas serão suportados pela ITAIPU ou pela CONTRATADA, bem como qual será o procedimento de autorização, registro, controle e eventual faturamento/reembolso.”

RESPOSTA

Os custos das ligações DDD e DDI serão suportados pela ITAIPU, por meio de sua própria infraestrutura de telefonia, não havendo cobrança, faturamento ou reembolso à CONTRATADA. O controle previsto no subitem 6.3 destina-se exclusivamente ao registro e acompanhamento dessas solicitações pela Área Gestora da ITAIPU.

PERGUNTA 8.**Gravação**

“Solicitamos esclarecer se as chamadas telefônicas deverão ser gravadas e armazenadas pela CONTRATADA e, em caso positivo, informar requisitos de gravação, prazo de retenção, armazenamento, disponibilidade, segurança e fornecimento da infraestrutura/licenciamento necessário.”

RESPOSTA

Não será exigido da CONTRATADA o fornecimento, armazenamento ou gestão de gravações de chamadas telefônicas. Eventuais gravações, quando necessárias, serão realizadas e geridas pela própria ITAIPU, por meio de seus recursos e infraestrutura.

PERGUNTA 9.**Alteração de *software***

“Em caso de substituição dos *softwares* utilizados pela ITAIPU durante a vigência contratual, solicitamos esclarecer se eventual necessidade de aquisição de novas licenças, equipamentos ou infraestrutura pela CONTRATADA será de responsabilidade da ITAIPU ou estará incluída no preço contratado.”

RESPOSTA

Em caso de substituição dos softwares utilizados na prestação dos serviços, a ITAIPU fornecerá os acessos, licenças e treinamentos necessários à sua utilização. Permanecem, contudo, responsabilidade da CONTRATADA os recursos e a infraestrutura previstos nas Especificações Técnicas.

PERGUNTA 10.**Conhecimento em idioma estrangeiro**

“Considerando que as Especificações Técnicas estabelecem requisitos relacionados à comunicação verbal, clareza, cordialidade e utilização da norma culta da língua portuguesa, solicitamos esclarecer se será exigido dos profissionais responsáveis pelo atendimento conhecimento em idioma estrangeiro, especialmente inglês e/ou espanhol. Em caso positivo, solicitamos informar quais idiomas deverão ser dominados e qual nível de conhecimento ou proficiência será exigido dos profissionais.”

RESPOSTA

Não será exigido conhecimento ou proficiência em idioma estrangeiro dos profissionais responsáveis pelo atendimento, sendo suficiente o atendimento aos requisitos de comunicação estabelecidos nas Especificações Técnicas, Anexo I do CBC.

PERGUNTA 11.**Planilha detalhada de composição de custos**

“Será exigida das licitantes apenas a apresentação da proposta comercial conforme modelo do Anexo III, ou também deverá ser apresentada planilha detalhada de composição de custos e formação de preços, contendo, por exemplo, custos de mão de obra, encargos trabalhistas e previdenciários, benefícios, equipamentos, infraestrutura, internet, sistemas, custos indiretos e demais componentes do preço? Em caso de exigência da planilha detalhada, solicitamos informar em qual momento deverá ser apresentada e se existe modelo ou estrutura específica a ser observada.”

RESPOSTA

A ITAIPU esclarece que o edital não exige a apresentação prévia de planilha detalhada de composição de custos e formação de preços. Para fins de aceitabilidade da proposta, a proponente classificada em primeiro lugar deverá apresentar apenas a Planilha de Preços do

modelo Anexo III, com os valores readequados ao lance vencedor, nos termos do subitem 2.18.11 do CBC.

Sem prejuízo, conforme o subitem 2.7.1 do CBC, o Pregoeiro poderá, por diligência e em qualquer fase do procedimento licitatório, solicitar documentos e/ou informações complementares, inclusive a composição dos custos e formação de preços que fundamentam os preços ofertados, sempre que necessário para a adequada análise e aceitabilidade da proposta.

PERGUNTA 12.

Comprovação mensal das obrigações trabalhistas e previdenciárias

“Solicitamos esclarecer se, durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar mensalmente à ITAIPU documentos destinados a comprovar o cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e fundiárias relacionadas aos profissionais utilizados na execução dos serviços. Em caso positivo, solicitamos informar:

- quais documentos deverão ser apresentados;
- se deverão ser apresentados comprovantes de pagamento de salários;
- FGTS;
- INSS/contribuições previdenciárias;
- benefícios;
- férias e 13º salário, quando aplicáveis;
- eSocial/DCTFWeb ou documentos equivalentes;
- demais documentos eventualmente exigidos;
- periodicidade e prazo para apresentação; e
- se a apresentação dessa documentação será condição para o pagamento/faturamento mensal.”

RESPOSTA

De acordo com a obrigação prevista na CLÁUSULA 7ª, VIII, da Minuta de Contrato, Anexo IV, do Caderno de Bases e Condições (CBC) que rege a licitação, compete à futura contratada *"cumprir as exigências decorrentes das obrigações trabalhistas e da Previdência Social, resultantes da legislação do Brasil, do Acordo Administrativo Complementar sobre Higiene e Segurança do Trabalho, de 08 de janeiro de 1975 e dos Atos Normativos da ITAIPU"*. Durante a fiscalização do contrato, a ITAIPU poderá solicitar informações/documentos que comprovem o cumprimento das normas trabalhistas e previdenciárias aplicáveis.

PERGUNTA 13.

Notas fiscais dos equipamentos

“Será necessária a apresentação à ITAIPU das notas fiscais de aquisição dos equipamentos utilizados na execução do contrato, tais como computadores, monitores, *headsets*, equipamentos de rede, *nobreaks* e demais equipamentos eventualmente utilizados pela CONTRATADA? Em caso positivo, solicitamos informar quais equipamentos estarão sujeitos à apresentação das respectivas notas fiscais e em qual momento essa documentação deverá ser apresentada.”

RESPOSTA

Não.

PERGUNTA 14.

“Há atualmente contrato vigente referente aos serviços licitados?”

RESPOSTA

Contrato vigente 4500081556.

PERGUNTA 15.

“Caso os serviços já estejam sendo prestados:

15.1 - Qual a vigência do contrato?

15.2 - Qual empresa presta os serviços atualmente?”

RESPOSTA

15.1 - 03/11/2026;

15.2 - OBRA PRIMA SA TECNOLOGIA E ADM DE SERVIÇOS.

PERGUNTA 16.

“Qual a previsão do início do contrato?”

RESPOSTA

Imediatamente, após a vigência 03/11/2026.

II) Permanecem inalteradas as condições contidas no CBC do Pregão Eletrônico Nacional NF 1221-26.

Emitido por: Divisão de Suporte Técnico	Data de emissão: 10 de setembro de 2026
---	---