

## Pedido de Esclarecimento – PLAE 16/2025

Data: 19/12/2025

1) Considerando que o Edital e o Termo de Referência não apresentam a volumetria histórica de chamados, informação essencial para o correto dimensionamento da equipe e formação do preço, solicitamos, por gentileza, os seguintes esclarecimentos:

Considerando o parque tecnológico descrito no Apêndice B (pág. 118), com mais de 6.000 usuários, 8.300 estações de trabalho, 258 prédios remotos e mais de 2.500 dispositivos de CFTV, solicitamos confirmar qual o quantitativo mínimo de profissionais efetivamente esperado para atendimento integral do escopo, tendo em vista que o dimensionamento apresentado no TR não guarda proporcionalidade com o parque informado?

**R1: Os perfis profissionais constantes no APÊNDICE D do Termo de Referência foram utilizados para fins de referência. Portanto, o dimensionamento da equipe que irá compor cada perfil profissional para execução dos serviços contratados será de responsabilidade e conforme entendimento técnico da Contratada.**

Quanto à volumetria histórica de chamados, registra-se que a licitante interessada equivoca-se ao afirmar que o Termo de Referência não inclui tais informações. Conforme o APÊNDICE C – ESTIMATIVA DE VOLUME, seu item 1 dispõe o seguinte:

**1. A volumetria de serviço descrita neste documento tem como objetivo principal subsidiar a licitante no dimensionamento adequado da equipe técnica e, consequentemente, na especificação correta de cada serviço. (grifo nosso).**

2) Considerando que o Edital e o Termo de Referência não apresentam a volumetria histórica de chamados, informação essencial para o correto dimensionamento da equipe e formação do preço, solicitamos, por gentileza, os seguintes esclarecimentos:

A CODEMAR dispõe dos números de chamados registrados nos últimos exercícios (preferencialmente 24 ou 36 meses)?

Em caso positivo, solicitamos informar a média mensal de chamados, segregada por:

- Nível 1 (Service Desk / Atendimento inicial)

- Nível 2 (Suporte técnico especializado)
- Atendimento presencial / Campo

Caso exista, solicitamos também informar:

- Quantidade média mensal de chamados reabertos
- Percentual médio de escalonamento entre níveis
- Existência de picos sazonais relevantes

Na inexistência de dados históricos consolidados, solicitamos confirmar se a licitante poderá adotar premissas técnicas próprias, baseadas em boas práticas de mercado, para fins de dimensionamento e precificação, sem risco de glosa futura.

Os esclarecimentos acima são fundamentais para garantir proposta compatível com a real demanda do serviço, evitando subdimensionamento ou sobrepreço

**R2: Ainda sobre o tocante a volumetria histórica dos chamados demonstrada no APÊNDICE C – ESTIMATIVA DE VOLUME, chamamos atenção ao item 3 onde dispõe que:**

**3. Abaixo, são apresentados registros que demonstram, de forma resumida e por categoria, os atendimentos realizados no período de 08/2018 a 03/2025. (grifo nosso).**

Por fim, esclarecemos que para melhor precificação, bem como dimensionamento as licitantes possuem como norteadores os APÊNDICES A - CATÁLOGO DE SERVIÇOS, B - PARQUE TECNOLÓGICO, C - ESTIMATIVA DE VOLUME, além de poderem adotar premissas técnicas próprias, baseadas em boas práticas de mercado.