



Marcilon de Oliveira &lt;marcilon.oliveira@cromg.org.br&gt;

---

**SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTO DO PE N° 003/2022 Conselho Regional de Odontologia de Minas**

2 mensagens

---

**licitação já** <licitajah@gmail.com>  
Para: licitacao@cromg.org.br

23 de junho de 2022 10:38

Bom dia, segue questionamentos:

1. O local de execução dos serviços pode ser em qualquer lugar de todo território nacional. Está correto o entendimento?
2. Como é a forma de apuramento dos minutos?

---

**Marcilon de Oliveira** <marcilon.oliveira@cromg.org.br>  
Para: licitação já <licitajah@gmail.com>

27 de junho de 2022 12:52

Boa tarde!

Segue as respostas:

1. R. Sim.
2. R. Conforme sistema utilizado pela Contratada.

Atenciosamente,



Marcilon Cardoso de Oliveira  
Cargo: Gerente de Compras e Licitações  
Setor: Compras  
Tel: (31) 2104-3004  
e-mail: marcilon.oliveira@cromg.org.br

**Pense bem antes de imprimir. Proteja o meio ambiente.**

[Texto das mensagens anteriores oculto]



Marcilon de Oliveira &lt;marcilon.oliveira@cromg.org.br&gt;

**Pedido de esclarecimentos referentes ao Pregão Eletrônico 003/2022.**

2 mensagens

laerty.moura@itscs.com.br <laerty.moura@itscs.com.br>  
Para: licitacao@cromg.org.br

27 de junho de 2022 11:34

Bom dia, prezados!

Questionamentos referentes ao Pregão Eletrônico 003/2022 para o Conselho Regional de Odontologia de Minas Gerais.

1. Deverá ser feita planilha de custos ou deverá ser apresentado apenas proposta conforme modelo em edital?
2. Entendemos que a prestação deverá ocorrer fora da sede do CRO-MG. O serviço poderá ser prestado em qualquer cidade e estado do Brasil?

Atenciosamente,



Marcilon de Oliveira <marcilon.oliveira@cromg.org.br>  
Para: laerty.moura@itscs.com.br

27 de junho de 2022 12:54

Prezado Laerty, boa tarde!

Segue respostas, conforme solicitado:

1. R. Conforme modelo do edital.
2. R. Sim.

Atenciosamente,



Marcilon Cardoso de Oliveira  
Cargo: Gerente de Compras e Licitações  
Setor: Compras  
Tel: (31) 2104-3004  
e-mail: marcilon.oliveira@cromg.org.br



Pense bem antes de imprimir. Proteja o meio ambiente.

[Texto das mensagens anteriores oculto]



Marcilon de Oliveira &lt;marcilon.oliveira@cromg.org.br&gt;

---

## SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTO DO PE N° 003/2022 Conselho Regional de Odontologia de Minas

3 mensagens

---

licitação já <licitajah@gmail.com>  
Para: licitacao@cromg.org.br

27 de junho de 2022 14:21

Boa tarde, segue questionamentos:

1. Entendemos que as empresas licitantes podem participar do certame com CNPJ matriz ou filial e que todos os documentos de habilitação devem estar vinculados a esse mesmo CNPJ. Porém, os atestados técnicos e os documentos como: balanço patrimonial, índices contábeis, certificado de regularidade do FGTS, certidão negativa federal (certidão da dívida ativa da União Federal), CNDT, podem ser emitidos no nome da matriz, mesmo que a licitante participe com a filial, uma vez que são documentos que comprovam recolhimento centralizado. Está correto o nosso entendimento?
2. Os lances deverão ser fornecidos considerando o valor unitário do item? O valor global do item? Ou o valor global da soma dos itens?
3. Entendemos que não há necessidade de enviar planilha de custo e formação de preço em anexo a proposta inicial a ser cadastrada no sistema. A planilha de custo e formação de preço somente deverá ser enviada em anexo a proposta de preço ajustada. Está correto nosso entendimento?
4. Qual a empresa atualmente presta o serviço licitado?
5. Entendemos que as empresas cuja atividade principal é beneficiária da desoneração da folha poderão utilizar-se desta na confecção do seu preço, pois está é a sua realidade tributária. Está correto nosso entendimento? Entendemos que em caso de término da desoneração, as empresas que atualmente se beneficiam desse regime poderão solicitar reajuste de contrato com base no art. 65, § 5º da Lei 8.666/93 e art. 103, § 5º, inciso II, da Lei 14.133/2021. Está correto o entendimento?
6. . Há a possibilidade de o serviço ser prestado na modalidade home office?

---

Marcilon de Oliveira <marcilon.oliveira@cromg.org.br>  
Para: licitação já <licitajah@gmail.com>

28 de junho de 2022 17:07

Boa tarde!

Segue respostas ao pedido de esclarecimentos.

1. R. Sim, está correto - (TCU – Acórdão 3.056/2008).
2. R. Edital 7.6.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor total anual do item.
3. R. Sim - ANEXO III - Modelo de Proposta e Planilha de Formação de Custos
4. R. Primeira contratação.
5. R. O entendimento da primeira pergunta está correto. Quanto à segunda pergunta, a Cláusula Décima Segunda – Da Repactuação e Reajuste - do contrato, Anexo IV do edital já trata do assunto. Porém, tal reajuste não é realizado de forma automática, pois carece de justificativas, comprovações e pareceres jurídicos. Quanto à nova lei citada, a mesma não se aplica neste edital.
6. R. Item 4 do Termo de Referência Anexo I do edital.

Atenciosamente,



Marcilon Cardoso de Oliveira  
Cargo: Gerente de Compras e Licitações  
Setor: Compras  
Tel: (31) 2104-3004  
e-mail: marcilon.oliveira@cromg.org.br



Pense bem antes de imprimir. Proteja o meio ambiente.

[Texto das mensagens anteriores oculto]

---

Marcilon de Oliveira <marcilon.oliveira@cromg.org.br>  
Para: Rodrigo Oliveira <rodrigo.oliveira@cromg.org.br>

30 de junho de 2022 11:26



Marcilon Cardoso de Oliveira  
Cargo: Gerente de Compras e Licitações  
Setor: Compras  
Tel: (31) 2104-3004  
e-mail: marcilon.oliveira@cromg.org.br



Pense bem antes de imprimir. Proteja o meio ambiente.

[Texto das mensagens anteriores oculto]



Marcilon de Oliveira &lt;marcilon.oliveira@cromg.org.br&gt;

**SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTO DO PE N° 003/2022 Conselho Regional de Odontologia de Minas**

3 mensagens

**licitação já** <licitajah@gmail.com>  
Para: licitacao@cromg.org.br

28 de junho de 2022 08:36

Bom dia,

Solicito o histórico intra-hora de chamadas entrantes, de atendidas e TMA.

**Marcilon de Oliveira** <marcilon.oliveira@cromg.org.br>  
Para: licitação já <licitajah@gmail.com>

28 de junho de 2022 17:12

Boa tarde!

Não temos essa informação.

Atenciosamente,

**Marcilon Cardoso de Oliveira**  
Cargo: Gerente de Compras e Licitações  
Setor: Compras  
Tel: (31) 2104-3004  
e-mail: marcilon.oliveira@cromg.org.br

Pense bem antes de imprimir. Proteja o meio ambiente.

[Texto das mensagens anteriores oculto]

**Marcilon de Oliveira** <marcilon.oliveira@cromg.org.br>  
Para: Rodrigo Oliveira <rodrigo.oliveira@cromg.org.br>

30 de junho de 2022 11:27

**Marcilon Cardoso de Oliveira**  
Cargo: Gerente de Compras e Licitações  
Setor: Compras  
Tel: (31) 2104-3004  
e-mail: marcilon.oliveira@cromg.org.br

Pense bem antes de imprimir. Proteja o meio ambiente.

[Texto das mensagens anteriores oculto]



Marcilon de Oliveira &lt;marcilon.oliveira@cromg.org.br&gt;

---

**Pedido de esclarecimentos referentes ao Pregão Eletrônico 003/2022.**

3 mensagens

---

**laerty.moura@itscs.com.br** <laerty.moura@itscs.com.br>  
Para: licitacao@cromg.org.br

29 de junho de 2022 18:45

Boa tarde, prezados!

Questionamentos referentes ao Pregão Eletrônico 003/2022 para o Conselho Regional de Odontologia de Minas Gerais.

1. Foi estipulado que o serviço necessita de cargo de teleoperador, questiono se o salário poderá ser proporcional, visto que a carga horária para o salário apontado em convenção coletiva ou piso salarial nacional são para 36 horas semanais e para o serviço será necessário carga horária menor?
2. Existe um contrato atualmente? Se sim, quem é a prestadora e qual o valor do contrato?
3. Caso positiva pergunta acima, qual o salário atualmente previsto?
4. Qual convenção coletiva foi utilizada para precificar os valores da licitação?
5. Entendemos que o serviço poderá ser prestado em qualquer lugar do Brasil. A empresa contratada poderá alocar a mão de obra em ambiente compartilhado com outras operações dentro de sua sede?
6. Entendemos que cabe apenas o fornecimento da proposta de preços, não cabendo a elaboração de planilha de custos detalhada. Nosso entendimento está correto?
7. Qual o quantitativo de pessoas necessárias para a prestação do serviço?
8. Entendemos que a demanda de 15 mil minutos é mensal. Nosso entendimento está correto?
9. Entendemos que deverá ser feita gravação apenas de áudio. Nosso entendimento está correto?
10. Deverá ser realizado prova de conceito para esta prestação?

Atenciosamente,



---

**Marcilon de Oliveira** <marcilon.oliveira@cromg.org.br>  
Para: GUILHERME CUNHA <guilherme.cunha@cromg.org.br>  
Cc: Rute Vieira <rute.vieira@cromg.org.br>

29 de junho de 2022 18:51

Guilherme, boa noite!

Para conhecimento e auxílio nas respostas, por gentileza.

Atenciosamente,



Marcilon Cardoso de Oliveira  
Cargo: Gerente de Compras e Licitações  
Setor: Compras  
Tel: (31) 2104-3004  
e-mail: marcilon.oliveira@cromg.org.br



Pense bem antes de imprimir. Proteja o meio ambiente.

[Texto das mensagens anteriores oculto]

**Marcilon de Oliveira** <marcilon.oliveira@cromg.org.br>  
Para: Rodrigo Oliveira <rodrigo.oliveira@cromg.org.br>

30 de junho de 2022 11:24

Rodrigo,

Para conhecimento.



Marcilon Cardoso de Oliveira  
Cargo: Gerente de Compras e Licitações  
Setor: Compras  
Tel: (31) 2104-3004  
e-mail: marcilon.oliveira@cromg.org.br



Pense bem antes de imprimir. Proteja o meio ambiente.

----- Forwarded message -----

De: <laerty.moura@itscs.com.br>

Date: qua., 29 de jun. de 2022 às 18:45

Subject: Pedido de esclarecimentos referentes ao Pregão Eletrônico 003/2022.

To: <licitacao@cromg.org.br>

[Texto das mensagens anteriores oculto]



Marcilon de Oliveira &lt;marcilon.oliveira@cromg.org.br&gt;

**RES: Solicitação esclarecimento PE 003/22 - Teleatendimento**

2 mensagens

**Carlos Almeida** <calmeida@drummondpar.com>  
Para: licitacao@cromg.org.br

12 de julho de 2022 11:11

Prezados,

Bom dia.

Ainda não tivemos retornos sobre nossa solicitação.

At.te,

**DRUMMOND****Carlos Almeida**  
Gerente Administrativo

✉ calmeida@drummondpar.com

☎ 55 71 3273-2410  
55 71 98104-9702Av. Tancredo Neves 1.543, Ed. Garcia D'Avila, 7º andar.  
Caminho das Árvores - Salvador | BA. CEP: 41.820-021

www.drummondpar.com

**De:** Carlos Almeida <calmeida@drummondpar.com>  
**Enviada em:** quarta-feira, 29 de junho de 2022 15:28  
**Para:** 'licitacao@cromg.org.br' <licitacao@cromg.org.br>  
**Assunto:** Solicitação esclarecimento PE 003/22 - Teleatendimento

Prezados,

Boa tarde.

Segue solicitação de esclarecimentos referente ao PE 003/22 – Teleatendimento.

1	Qual a Volumetria Mensal prevista para o atendimento? É possível enviar histórico?
2	Qual o TMO Mensal previsto para o atendimento? É possível enviar histórico?
3	Se possível, encaminhar Intradário de Volume e TMA histórico ou previsto.
4	Se possível, encaminhar Intrahora (30 min) de Volume e TMA, ou



	histórico ou previsto.
5	Possui DMM específico a ser dimensionado?
6	Possui alguma oportunidade de automação?
7	Possui obrigatoriedade de Treinamento/Reciclagem/Feedback mês? Quantas horas, ou %?
8	Quantos dias de Treinamento Inicial?
9	Qual a forma de avaliação de faturamento? Minutagem Atendida Mês? Algum fator para redução do mesmo, além das penalidades?.
10	Quais indicadores afetam o faturamento? Se possível encaminhar metas e histórico dos mesmos.
11	Possui SPAM/Paridade de Staff específico? Apenas Supervisor? Favor detalhar, se necessário mais Staff.

At.te,

# DRUMMOND

**Carlos Almeida**  
Gerente Administrativo

✉ calmeida@drummondpar.com

☎ 55 71 3273-2410  
55 71 98104-9702

Av. Tancredo Neves 1.543, Ed. Garcia D`Avila, 7º andar.  
Caminho das Árvores - Salvador | BA. CEP: 41.820-021

www.drummondpar.com

**Marcilon de Oliveira** <marcilon.oliveira@cromg.org.br>  
Para: Carlos Almeida <calmeida@drummondpar.com>

12 de julho de 2022 12:12

Prezado Carlos, bom dia!!

O serviço pretendido é inédito neste órgão, portanto, a experiência e histórico com o mesmo, caso tudo corra bem, ocorrerão a partir desta primeira contratação.

Por esse motivo temos a esclarecer o seguinte:

1. R. A volumetria é a estimado no edital de 15.000 minutos;
2. R. Não temos histórico, por se tratar da primeira contratação;
3. R. Não temos histórico, por se tratar da primeira contratação;
4. R. Não temos histórico, por se tratar da primeira contratação;
5. R. Não.
6. R. Para o momento sem previsão.
7. R. Após o primeiro treinamento, possivelmente os alinhamentos para melhor atendimento do nosso público poderá ocorrer.
8. R. Termo de Referência - Subitem 17.1.4.1. Para o treinamento inicial previsto 02 (dois) dias. Cabendo à empresa manter a qualidade do atendimento segundo os scripts de atendimento que serão encaminhados.
9. R. Conforme item 11 e 12 do Termo de Referência.
10. R. Não temos histórico, por se tratar da primeira contratação.

11. R. Todo efetivo necessário para atendimento da nossa demanda é de responsabilidade da Contratada.

Atenciosamente,

**CRO MG**

CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA  
DE MINAS GERAIS

Marcilon Cardoso de Oliveira  
Cargo: Gerente de Compras e Licitações  
Setor: Compras  
Tel: (31) 2104-3004  
e-mail: marcilon.oliveira@cromg.org.br



Pense bem antes de imprimir. Proteja o meio ambiente.

[Texto das mensagens anteriores oculto]