

Secretaria de
Estado da
Administração



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUBSECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA

PROCESSO: 202100005008491

INTERESSADO: @nome_interessado_maiusculas@

ASSUNTO: QUESTIONAMENTOS AO PREGÃO N.004/2021 -SEAD

DESPACHO Nº 785/2021 - SUBGESTÃO- 18222

Os autos em comento tratam de pedido de esclarecimento apresentado no dia 24/03/2021, via sistema ComprasNet, sobre o Pregão Eletrônico nº 004/2021-SEAD, o qual tem como objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviço de atendimento ao cidadão, em 62 (sessenta e dois) municípios goianos, pelo período de 12 (doze) meses.

Ao aporatar na Gerência de Compras Governamentais esta manifestou pela tempestividade do pedido de esclarecimento e encaminhou para esta Subsecretaria para conhecimento e manifestação. Desta feita, após análise dos questionamentos fazemos as seguintes ponderações:

- QUESTIONAMENTO 1: *Solicitamos esclarecer: - O item 9.1 do Termo de Referência cita as obrigações da contratada. Quanto ao subitem 9: “Manter os prazos praticados pelo Estado de Goiás, ou praticar prazos menores para entrega de documentos que não possam ser entregues imediatamente.” O referido subitem menciona os prazos praticados no Estado de Goiás para entrega de documentos, faz-se necessário entender quais seriam esses documentos, seus prazos praticados e qual a forma de envio dos mesmos entre os municípios, bem como quais serviços contemplam a entrega desse tipo de documento.*

No que diz respeito à forma de prestação dos serviços pelo Estado de Goiás à sociedade, inclusive a entrega de documentos, faz-se importante frisar que os prazos fixados, tipos de documentos, forma de envio, quais serviços contemplam a entrega de documento respeitam a Carta de Serviços publicada através de decreto do Governador do Estado.

Ademais, entende-se por Carta de Serviços o instrumento que informa e direciona o cidadão sobre os serviços prestados pela administração pública, inclusive as maneiras de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade. Atualmente existem mais de 770 (setecentos e setenta) serviços cadastrados, todavia, foram selecionados, até o momento, 24 (vinte e quatro) serviços para serem prestados por empresa a ser contratada no certame em questão.

Tendo em vista que a Administração Pública tem trabalhado incansavelmente para melhor atender o cidadão goiano, os prazos e formas de entrega, tipos de documentos estão disponibilizados no site <https://www.go.gov.br/servicos/todos-os-servicos>, de forma individualizada por tipo de serviço, assim todas as inovações tecnológicas e legais dos serviços são atualizados imediatamente.

Os serviços objeto da licitação em comento, também, estão descritos na página eletrônica supramencionada, inclusive com o detalhamento de quem pode utilizar o serviço, prioridades de atendimento, área responsável, etapas, prazo para conclusão, custos (caso tenha) e a legislação que regulamenta.

De mais a mais, o Termo de Referência em seu Anexo I – Serviços de Atendimento detalha os serviços que são de impressão de documentos, boletos e consulta de informações, cadastro,

alteração de cadastro, solicitação de serviços e regularização, com as respectivas quantidades.

- QUESTIONAMENTO 2: *"O item 3.4 do Edital tem a seguinte redação: "A Proposta de Preços deve manter coerência com todos os termos e condições estabelecidas no Termo de Referência – anexo I deste Edital, e o valor apresentado deverá contemplar todos os custos inerentes à contratação e ainda aqueles decorrentes de fretes, seguros, embalagens, fiscais, trabalhistas e demais encargos, contribuições, impostos e taxas estabelecidos na forma da lei". Dessa forma, precisamos de mais informações que possibilitem melhor entendimento sobre a questão de fretes, seguros e embalagens. Ou seja, solicitamos que sejam informados para quais serviços serão necessários que a contratada forneça fretes, seguros, embalagens, etc. No caso de fretes, as informações de origem, destino e frequência (diária, semanal, mensal, bimestral ...), e suas quantidades para cada serviço. E ainda, quais serviços necessitam de embalagens e quais embalagens tipo/modelo."*

Os serviços descritos no Termo de Referência, utilizados como exemplo de cada classificação, possuem a tramitação dos documentos Cidadão-Órgão-Cidadão sob a responsabilidade da Administração Pública, conforme descrito na Carta de Serviços.

Frisa-se que todo detalhamento dos serviços estão disponibilizados na Carta de Serviços, publicada no site <https://www.go.gov.br/servicos/todos-os-servicos>, de forma individualizada, permitindo que todas as inovações tecnológicas e legais dos serviços sejam atualizadas imediatamente.

Entretanto, havendo inserção de demais serviços que não constam no rol exemplificativo, de acordo com descrição contida no Termo de Referência, faz-se necessário o dimensionamento dos requisitos de frete, embalagem e seguro, conforme diretrizes da Carta propriamente dita.

- QUESTIONAMENTO 3: *Como forma de esclarecer e possibilitar a devida formalização de proposta comercial compatível com o definido no Edital do Pregão Eletrônico nº 004/2021-SEAD, solicitamos esclarecer os pontos que seguem: • O item 3.3 do Edital versa sobre o método completo de composição dos preços para cada classificação dos serviços. Porém, não está claro no Edital qual o modelo/forma de apresentação dessa composição de preços na proposta comercial, visto que no ANEXO IV - Modelo de Proposta Comercial do TR, não consta a exigência mensurada no item 3.3;*

Quanto ao questionamento sobre o método completo de composição dos preços para cada serviço esclarecemos que a metodologia utilizada para a precificação, bem como a forma de apresentação, os quais devem ser anexadas à proposta comercial, ficará a critério das empresas participantes do certame em questão.

Entretanto, a apresentação dos resultados finais devem obedecer ao modelo de apresentação previsto no Anexo IV - Modelo de Proposta Comercial do Termo de Referência.

- QUESTIONAMENTO 4: *Como forma de esclarecer e possibilitar a devida formalização de proposta comercial compatível com o definido no Edital do Pregão Eletrônico nº 004/2021-SEAD, solicitamos esclarecer os pontos que seguem: • No item 1.2 do referido Edital, na tabela "Serviços de Atendimento e Valores Médios", bem como no Termo de Referência não há a descrição completa contendo a forma de execução de cada serviço e suas especificações e fluxograma de processos. Não constando claro o detalhamento desses serviços, como exemplo, se é necessário acessar algum site do órgão responsável pelo serviço, se é preciso reter cópias de documentos do cidadão, se é necessário o envio físico de documentos para os órgãos, municípios e envolvidos, etc;*

No que diz respeito à descrição completa da execução de cada serviço e suas especificações, vale ressaltar que tal detalhamento será apresentado na capacitação, conforme descrito no item 7.6 – Capacitação, do Termo de Referência.

E ainda, conforme mencionado no Questionamento 01 supra, os detalhes de cada serviço estão disponibilizados no site <https://www.go.gov.br/servicos/todos-os-servicos>, de forma individualizada por tipo, possibilitando a atualização imediata de quaisquer inovações tecnológicas e legais dos mesmos.

Assim sendo, prestados os esclarecimentos supra, encaminha-se à Gerência de Compras Governamentais para conhecimento e providências que se fizerem necessárias.

SUBSECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA DO (A) SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO, ao(s) 26 dia(s) do mês de março de 2021.



Documento assinado eletronicamente por **LARA GARCIA BORGES FERREIRA, Subsecretário (a)**, em 26/03/2021, às 16:45, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **000019440705** e o código CRC **EC887741**.

SUBSECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA
RUA 82 300, PALÁCIO PEDRO LUDOVICO TEIXEIRA, 7º ANDAR - Bairro CENTRO -
GOIANIA - GO - CEP 74015-908 - .



Referência: Processo nº 202100005008491



SEI 000019440705