



RESPOSTA A PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

Processo SEI N°. 24.13.000005007-4

Pregão Eletrônico nº. 08/2025

Objeto: Contratação de serviços de telefonia móvel corporativa, com fornecimento de linhas móveis com franquia individual de voz e dados, incluindo chamadas ilimitadas e conectividade com tecnologia 5G (ou superior), bem como o fornecimento de aparelhos móveis em regime de comodato, visando atender às necessidades de comunicação institucional do Conselho Regional de Medicina do Estado de Minas Gerais – CRM-MG, abrangendo a Sede e suas Delegacias Regionais.

I- DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO

A requerente solicita os seguintes esclarecimentos:

A) QUESTIONAMENTO 1:

EDITAL

VALOR DE REFERÊNCIA

ESCLARECIMENTO: Solicitamos que seja confirmado qual o valor de referencia, pois no preambulo do edital cita R\$110.459,18 (PÁGINA 1) e R\$120.148,56 (PÁGINA 3). Nossa solicitação será atendida?

A.1) RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 1:

A Coordenadora do Setor de Compras e Licitações, responsável pela elaboração da minuta de edital, apresentou o seguinte esclarecimento:

*“Sobre o valor de referência, registro que, conforme consta na capa do Edital do Pregão nº. 08/2025, no Termo de Referência e no COMPRAS.GOV, o correto é o valor de referência no importe de **R\$110.459,18**”.*

B) QUESTIONAMENTO 2:

“TERMO DE REFERÊNCIA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços de telefonia móvel corporativa, com fornecimento de linhas móveis com franquia individual de voz e dados, incluindo chamadas ilimitadas e conectividade com tecnologia 5G (ou superior), bem como o fornecimento de aparelhos móveis em regime de comodato, visando atender às necessidades de comunicação institucional do Conselho Regional de Medicina do Estado de Minas Gerais – CRM-MG, abrangendo a Sede e suas Delegacias Regionais, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento

Rua dos Timbiras, 1.200 – Boa Viagem – Belo Horizonte/ MG | Fone: (31) 3248-7700

CEP: 30.140-064 | <https://www.crmmg.org.br>



ESCLARECIMENTO: Entendemos que nos locais onde não houver tecnologia 5G será aceita tecnologia 4G (LTE). Está correto?”.

B.1) RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 2:

O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:

“Conforme item 4.2.2.1 do Termo de Referência, a contratação exige conectividade com tecnologia 5G ou superior. Todavia, em locais onde a cobertura 5G não estiver disponível, admite-se o uso de tecnologia 4G (LTE), desde que garantidos os demais requisitos de qualidade de serviço”.

C) QUESTIONAMENTO 3:

“4.2. Requisitos Técnicos

4.2.1. A solução a ser contratada deverá atender aos seguintes requisitos técnicos mínimos, organizados conforme os principais componentes da contratação:

4.2.2.1. A prestadora deverá disponibilizar 57 linhas móveis com cobertura nacional, franquia individual mínima de 30GB por linha, chamadas de voz ilimitadas para números fixos e móveis de qualquer operadora, uso ilimitado de WhatsApp sem consumo da franquia, roaming nacional sem custo adicional e conectividade com tecnologia 5G ou superior.

ESCLARECIMENTO: Entendemos que nos locais onde não houver tecnologia 5G será aceita tecnologia 4G (LTE). Está correto?

ESCLARECIMENTOS:

1) Entendemos que após o consumo da franquia do plano de dados contratado a velocidade de conexão poderá ser reduzida, sendo reestabelecida no ciclo seguinte de faturamento. Está correto nosso entendimento?

2) Entendemos que o uso ilimitado do app Whatsapp sem debitar da franquia contratada será para mensagens e arquivos trocados, sendo que chamadas de voz e vídeos serão descontadas da franquia contratada. Está correto nosso entendimento?”.

C.1) RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 3:

O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:

ESCLARECIMENTO: Entendemos que nos locais onde não houver tecnologia 5G será aceita tecnologia 4G (LTE). Está correto?

Resposta:

Rua dos Timbiras, 1.200 – Boa Viagem – Belo Horizonte/ MG | Fone: (31) 3248-7700



“A resposta do item acima contempla esse questionamento.”.

ESCLARECIMENTOS:

1) Entendemos que após o consumo da franquia do plano de dados contratado a velocidade de conexão poderá ser reduzida, sendo reestabelecida no ciclo seguinte de faturamento. Está correto nosso entendimento?

Resposta:

“O Termo de Referência não especifica a política de gerenciamento de rede após o consumo da franquia. Assim, admite-se a prática usual de mercado, na qual a velocidade pode ser reduzida até o novo ciclo de faturamento, desde que esse comportamento seja informado de forma clara na proposta e esteja sujeito à aceitação do CRM-MG.

Adicionalmente, a plataforma de gestão corporativa exigida no item 4.2.4.1 deverá permitir o acompanhamento do consumo individual e consolidado, possibilitando ao CRM-MG verificar a ocorrência de redução de velocidade, bloqueios ou outras limitações aplicadas às linhas. Essa visibilidade é fundamental para a adequada gestão contratual e para a prevenção de impactos operacionais”.

2) Entendemos que o uso ilimitado do app Whatsapp sem debitar da franquia contratada será para mensagens e arquivos trocados, sendo que chamadas de voz e vídeos serão descontadas da franquia contratada. Está correto nosso entendimento?

Resposta:

“O uso ilimitado se refere ao tráfego de mensagens e arquivos (texto, imagem, vídeo, documentos) no aplicativo WhatsApp. Chamadas de voz e vídeo estão sujeitas à franquia contratada. Portanto, o entendimento apresentado está correto.

Ressalta-se que, quando o aparelho estiver conectado a uma rede Wi-Fi, o uso do WhatsApp não impactará a franquia de dados móveis”.

D) QUESTIONAMENTO 4:

“4.2.2.3. A solução deverá assegurar priorização de rede para clientes corporativos, disponibilidade mínima da rede móvel de 99% nas áreas com cobertura contratada e taxa de sucesso de chamadas e conexões de dados superior a 95%.

ESCLARECIMENTOS: *As operadoras são fortemente auditadas pelo órgão regulador (ANATEL); e seguem os indicadores de qualidade definidos pelo RQUAL e suas resoluções. Entendemos que a operadora deverá seguir os requisitos da Anatel, e que essa exigência de priorização de rede para clientes corporativos não é adequado ao segmento. Solicitamos que esse texto seja readequado para a realidade, exigindo que as operadoras sigam a regulamentação da Anatel. Nossa solicitação será atendida?”*



D.1) RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 4:

O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:

“A exigência de priorização de rede para clientes corporativos, prevista no item 4.2.2.3 do Termo de Referência, visa garantir maior estabilidade e disponibilidade do serviço, especialmente em localidades estratégicas para o CRM-MG, como as Delegacias Regionais.

Embora a Anatel estabeleça parâmetros mínimos de qualidade por meio do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL e suas resoluções, tais parâmetros não impedem que a Administração Pública exija níveis superiores de desempenho, desde que essas exigências sejam tecnicamente viáveis (ou seja, com base em soluções existentes no mercado) e proporcionais à relevância institucional do serviço.

No caso desta contratação, os indicadores exigidos — como disponibilidade mínima da rede de 99% e taxa de sucesso de chamadas e conexões de dados superior a 95% — são compatíveis com o objetivo de assegurar comunicação contínua para atividades administrativas, técnicas e de fiscalização do Conselho.

Dessa forma, o licitante pode adotar os mecanismos técnicos que considerar mais adequados para atingir esses resultados, incluindo — mas não se limitando a — priorização de rede para clientes corporativos. O que se exige, portanto, é o cumprimento dos níveis de desempenho contratualmente definidos, independentemente do meio técnico adotado”.

E) QUESTIONAMENTO 5:

“4.2.3.6. A contratada deverá fornecer acessórios básicos, como carregadores e cabos, em caso de avaria, sem custos adicionais.

ESCLARECIMENTO:

1) Entendemos que os aparelhos serão fornecidos conforme o fabricante produz o mesmo, e que qualquer assistência técnica será feita conforme regulamentação. Nosso entendimento está correto?

2) Entendemos que o licitante deverá fornecer aparelhos Apple juntamente com carregador original do mesmo fabricante como acessório. Está correto nosso entendimento?”

E.1) RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 5:

O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:

“ESCLARECIMENTO:

Rua dos Timbiras, 1.200 – Boa Viagem – Belo Horizonte/ MG | Fone: (31) 3248-7700



1) Entendemos que os aparelhos serão fornecidos conforme o fabricante produz o mesmo, e que qualquer assistência técnica será feita conforme regulamentação. Nosso entendimento está correto?

Resposta:

“Os aparelhos devem ser fornecidos em regime de comodato, novos e lacrados de fábrica, com todos os acessórios obrigatórios, conforme estabelecido no item 4.10.2.1 do Termo de Referência. A contratada é integralmente responsável pela funcionalidade dos equipamentos durante toda a vigência contratual.

A expressão “assistência técnica conforme regulamentação” não se aplica ao presente contrato, uma vez que o Termo de Referência não prevê o envio dos aparelhos a assistências autorizadas nem o aguardo de avaliação técnica para substituição. Conforme item 4.12.1, a contratada deverá realizar a substituição direta dos aparelhos com defeito, avariados ou inutilizados, no prazo máximo de 3 dias úteis, sem custo adicional e independentemente da política do fabricante”.

2) Entendemos que o licitante deverá fornecer aparelhos Apple juntamente com carregador original do mesmo fabricante como acessório. Está correto nosso entendimento?”

Resposta:

“Sim. Os aparelhos executivos com sistema iOS deverão ser fornecidos juntamente com o carregador e cabo originais compatíveis com o fabricante Apple, conforme exigido no item 4.10.2.1, como parte do conjunto de acessórios obrigatórios”.

F) QUESTIONAMENTO 6:

*“4.2.4.1. Deverá ser disponibilizada uma plataforma online para gestão das linhas móveis, com visualização do consumo individual e consolidado, geração de relatórios por período, unidade/setor e tipo de serviço, aplicação de restrições por linha (como bloqueio de roaming), e acompanhamento do histórico de trocas de chips e aparelhos. **ESCLARECIMENTO:** Entendemos que a plataforma online deverá disponibilizar apenas relatório de consumo de ligações de voz e do pacote de dados. Está correto?”*

F.1) RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 6:

O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:

Rua dos Timbiras, 1.200 – Boa Viagem – Belo Horizonte/ MG | Fone: (31) 3248-7700

CEP: 30.140-064 | <https://www.crmmg.org.br>



“O entendimento apresentado está incorreto.

Conforme descrito no item 4.2.4.1 do Termo de Referência, a plataforma de gestão deverá permitir a visualização do consumo individual e consolidado, além da geração de relatórios por período, unidade/setor e tipo de serviço. Isso abrange, além de voz e dados, outros serviços eventualmente contratados, como SMS e roaming, se aplicáveis. Portanto, a plataforma deve fornecer relatórios gerenciais amplos e detalhados, conforme as necessidades operacionais do CRM-MG, não se limitando apenas a voz e dados”.

G) QUESTIONAMENTO 7:

“4.2.5.1. O suporte técnico deverá ser prestado 24 horas por dia, 7 dias por semana, por meio de canais multicanais (telefone, e-mail e portal web), com observância a níveis mínimos de serviço (SLA), incluindo atendimento a ocorrências críticas em até 4 (quatro) horas úteis e substituição de aparelhos e chips em até 3 (três) dias úteis.

ESCLARECIMENTO: Entendemos que a substituição dos aparelhos em até 3 (três) dias úteis é impraticável, pois é necessário seguir um fluxo dentro da operadora. Desta forma solicitamos que o prazo seja alterado para até 15 (quinze) dias úteis. Nossa solicitação será atendida?”

G.1) RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 7:

O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:

“A solicitação apresentada foi analisada, porém informamos que o prazo de substituição de até 3 (três) dias úteis, conforme previsto no item 4.2.5.1 do Termo de Referência, será mantido.

Este prazo foi definido considerando a relevância do serviço para as atividades do CRM-MG, a necessidade de continuidade operacional nas unidades da Sede e Delegacias Regionais, bem como as práticas já adotadas em contratações públicas semelhantes.

Reconhecemos que cada operadora possui fluxos internos próprios, mas entendemos que é possível compatibilizar a exigência contratual com os arranjos logísticos da contratada, assegurando a entrega de um serviço aderente aos níveis de desempenho requeridos ao longo da vigência contratual”.

H) QUESTIONAMENTO 8:

“4.3. Gestão e Monitoramento do Serviço

A solução deverá prever mecanismos de gestão e monitoramento capazes de oferecer

Rua dos Timbiras, 1.200 – Boa Viagem – Belo Horizonte/ MG | Fone: (31) 3248-7700



controle eficiente da utilização das linhas móveis contratadas, com funcionalidades compatíveis com as necessidades operacionais do CRM-MG.

Entre os recursos esperados, destacam-se:

- Geração de relatórios gerenciais e analíticos, com dados por período, unidade/setor e tipo de serviço (voz, dados, SMS);

ESCLARECIMENTO: Entendemos que o objeto não cita SMS, e que esse serviço não é controlado pelas plataformas de gerenciamento, portanto solicitamos que seja retirada a exigência de controle de SMS. Nossa solicitação será atendida?"

H.1) RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 8:

O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:

“A solicitação apresentada foi analisada, mas informamos que a exigência será mantida.

O item 4.3 do Termo de Referência prevê a geração de relatórios analíticos e gerenciais com dados por tipo de serviço, incluindo voz, dados e SMS. Ainda que o serviço de SMS não seja o foco principal da contratação, ele pode ser utilizado institucionalmente e, portanto, deve constar dos relatórios gerenciais, quando habilitado.

As principais plataformas de gestão corporativa de linhas móveis atualmente disponíveis no mercado oferecem relatórios consolidados de uso de SMS, permitindo a Administração Pública monitorar seu consumo, mesmo que reduzido. Assim, trata-se de uma exigência compatível com soluções corporativas disponíveis e com as necessidades de transparência e controle da Administração”.

I) QUESTIONAMENTO 9:

“Possibilidade de aplicação de restrições operacionais por linha, como bloqueio de serviços, ativação/desativação de roaming, entre outros;

ESCLARECIMENTO: Entendemos que os serviços e solicitações que não puderem ser gerenciados pelo portal web poderão ser requeridos junto ao atendimento especializado por email ou central de atendimento telefônica com ligação gratuita. Está correto nosso entendimento?"

I.1) RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 9:

Rua dos Timbiras, 1.200 – Boa Viagem – Belo Horizonte/ MG | Fone: (31) 3248-7700

CEP: 30.140-064 | <https://www.crmmg.org.br>



O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:

“Sim, o entendimento está correto.

Conforme previsto no Termo de Referência, a plataforma de gestão deve disponibilizar, preferencialmente, mecanismos diretos para aplicação de restrições operacionais via interface web. No entanto, caso alguma funcionalidade específica não esteja disponível de forma autônoma no portal, será aceita sua execução mediante solicitação via atendimento especializado da contratada, por e-mail ou central telefônica gratuita, desde que observados os prazos e níveis de serviço estabelecidos no TR.

O mais importante é que todas as funcionalidades previstas estejam efetivamente disponíveis à Administração, com rastreabilidade, segurança e atendimento tempestivo, independentemente do meio operacional utilizado”.

J) QUESTIONAMENTO 10:

“Acompanhamento do histórico de substituições de chips e aparelhos, manutenções e movimentações associadas às linhas;

ESCLARECIMENTO: Entendemos que atendimento será caso essa funcionalidade não esteja disponível em portal web será aceito atendimento através de atendimento especializado por e-mail ou central de atendimento telefônica com ligação gratuita. Está correto nosso entendimento?”

J.1) RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 10:

O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:

“Sim, o entendimento está correto, com ressalvas.

Conforme previsto no Termo de Referência, o ideal é que a plataforma de gestão fornecida disponha de recursos nativos para rastreabilidade e histórico de movimentações diretamente acessíveis via interface web.

No entanto, caso alguma dessas informações não possa ser consultada em tempo real por meio do portal, será aceito que a contratada forneça tais dados mediante solicitação via atendimento especializado (e-mail ou telefone com ligação gratuita), desde que:

- *As informações estejam disponíveis mediante requisição formal;*
- *O atendimento siga os prazos máximos previstos no SLA contratual;*
- *Haja registro e rastreabilidade das movimentações realizadas”.*

K) QUESTIONAMENTO 11:

Rua dos Timbiras, 1.200 – Boa Viagem – Belo Horizonte/ MG | Fone: (31) 3248-7700



“4.12. Requisitos de Garantia e Manutenção

4.12.1. Todos os equipamentos fornecidos em regime de comodato deverão estar cobertos por garantia técnica integral durante toda a vigência do contrato, sendo de responsabilidade da contratada realizar a substituição dos aparelhos e chips com defeito, avariados ou inutilizados, sem custos adicionais, nos prazos estabelecidos neste Termo de Referência.

4.12.2. A manutenção corretiva deverá abranger, no mínimo, a substituição de dispositivos defeituosos ou inoperantes, observando os prazos definidos nos requisitos temporais e nos níveis de serviço constantes deste TR.

ESCLARECIMENTO

1) Entendemos que em caso de problemas, o CONTRATANTE deverá encaminhar o aparelho para análise da assistência técnica do fabricante e, caso esteja dentro dos termos e condições da garantia será reparado sem ônus para a CONTRATANTE, ou em último caso em que o reparo não seja possível, enviará novo aparelho. Nosso entendimento está correto?

2) Entendemos que em casos de mau uso, roubo, furto perda do aparelho fornecido em comodato, o dispositivo poderá ser faturado à CONTRATANTE tomando-se como base o valor descrito na nota fiscal com a devida depreciação em função do tempo de uso. Está correto nosso entendimento?”

K.1) RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 11:

O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:

ESCLARECIMENTO

1) Entendemos que em caso de problemas, o CONTRATANTE deverá encaminhar o aparelho para análise da assistência técnica do fabricante e, caso esteja dentro dos termos e condições da garantia será reparado sem ônus para a CONTRATANTE, ou em último caso em que o reparo não seja possível, enviará novo aparelho. Nosso entendimento está correto?

Resposta:

“O entendimento não está de acordo com o previsto no Termo de Referência. Conforme os itens 4.12.1 e 4.12.2, a contratada é integralmente responsável pela garantia técnica dos equipamentos fornecidos em regime de comodato, durante toda a vigência contratual. Dessa forma, não será admitido o encaminhamento de aparelhos à assistência técnica do fabricante, nem a aplicação de prazos e condições de terceiros. A contratada deverá realizar a substituição direta e imediata dos equipamentos com defeito, avariados ou inutilizados, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, conforme item 4.6.1.2, independentemente da política de garantia do fabricante”.



2) Entendemos que em casos de mau uso, roubo, furto perda do aparelho fornecido em comodato, o dispositivo poderá ser faturado à CONTRATANTE tomando-se como base o valor descrito na nota fiscal com a devida depreciação em função do tempo de uso. Está correto nosso entendimento?”

Resposta:

“O Termo de Referência não prevê cobrança à contratante por perda, roubo ou mau uso dos equipamentos em comodato. Tais situações deverão ser tratadas conforme as regras contratuais e a apuração de responsabilidade durante a execução do contrato, respeitando o princípio da boa-fé e a análise caso a caso pela Administração. Reforçamos que, conforme item 5.1.8 do TR, o CRM-MG se responsabiliza pela guarda e conservação dos equipamentos, ressalvadas situações de mau uso, o que não autoriza automaticamente o faturamento à Administração sem prévia análise técnica e jurídica”.

L) QUESTIONAMENTO 12:

4.16.4. A plataforma de gestão de linhas móveis deverá dispor de:

4.16.4.3. Funcionalidades de rastreabilidade e histórico de movimentações;

ESCLARECIMENTO: Entendemos que o CRM está exigindo uma plataforma de MDM para gerenciamento com as funcionalidades de rastreabilidade e histórico de movimentações. Além disso entendemos que a licitante deverá ofertar o serviço MDM juntamente com a plataforma de gestão, e que a cobrança poderá vir na mesma fatura do serviço móvel, desde que o valor final seja o apresentado no momento do pregão (somatório do serviço móvel + serviço MDM = Valor ofertado no pregão). Nosso entendimento está correto?

L.1) RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 12:

O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:

“O entendimento apresentado não está totalmente correto.

O Termo de Referência, nos itens 4.2.4.1 e 4.16.4.3, exige que a plataforma de gestão de linhas móveis disponibilize funcionalidades de rastreabilidade e histórico de movimentações, tais como trocas de chips e aparelhos, controle de acesso e logs administrativos. Essas funcionalidades são exigidas como parte integrante da solução corporativa de gestão de linhas móveis, sem obrigatoriedade de contratação ou fornecimento adicional de solução de MDM (Mobile Device Management).

O CRM-MG não exige que a licitante forneça uma solução MDM completa, como Google Android Enterprise ou Apple Business Manager, embora o TR preveja compatibilidade com essas plataformas (item 4.2.3.5 e 4.9.5) visando futura integração, se for de interesse da Administração”.

Rua dos Timbiras, 1.200 – Boa Viagem – Belo Horizonte/ MG | Fone: (31) 3248-7700



II- DA CONCLUSÃO

Postas estas considerações, dá-se ciência ao peticionante do conteúdo deste expediente, com a publicação dele no site <https://www.crmmg.org.br/transparencia/licitacoes/> e no <https://www.gov.br/compras/pt-br> .

Por fim, ressalte-se que os termos do Edital do Pregão Eletrônico nº. 08/2025 mantêm-se inalterados.

Atenciosamente,

Belo Horizonte, 26 de maio de 2025.

LÍVIA PINHEIRO DE AZEVEDO
PREGOEIRA