

Relatório de Esclarecimento

Informações do Esclarecimento	
Número Licitação	011/2026
Fornecedor	M.I MONTREAL INFORMÁTICA S.A
CNPJ/CPF	42563692000126
Situação	Aguardando Resposta
Data/Hora Cadastro	13/10/2026 10:59
Documento Identificação	96519185787
Usuário Responsável	Claudio de Abreu Pimenta
Conteúdo	Esclarecimentos Diversos
Anexo	Pregão Eletrônico nº 0112026MTI - Esclarecimentos.pdf

Respostas			
Data/Hora Resposta	Usuário Responsável	Resposta	Anexo
Nenhuma resposta registrada até o momento.			

Brasília, 13 de outubro de 2026.

Prezados Sr. Pregoeiro,

Solicitamos esclarecimentos dos questionamentos listados abaixo, referente ao processo MTI-PRO-2025/00931:

1. Regime de contratação dos profissionais — CLT ou PJ

Considerando os itens 10.3.4.2.4 e 10.3.4.2.5 do edital, que exigem comprovação de vínculo entre a licitante e os profissionais mediante CTPS, contrato social ou contrato de prestação de serviços regido pela legislação civil, solicitamos confirmar se será permitida a contratação de profissionais como pessoas jurídicas (PJ), inclusive para execução dos serviços de suporte N2, respeitadas as condições legais e contratuais aplicáveis.

2. Comprovação dos vínculos profissionais

Considerando o item 15.7.1 do edital, solicitamos confirmar se a apresentação de contrato de prestação de serviços regido pela legislação civil será suficiente para comprovação do vínculo profissional, inclusive quando o profissional prestar serviços por intermédio de pessoa jurídica própria, ou se essa modalidade ficará restrita à contratação direta de pessoa física.

3. Salários mínimos e convenção coletiva

Considerando os requisitos de profissionais previstos nas especificações técnicas, solicitamos esclarecer se existem salários mínimos obrigatórios por perfil profissional ou se a licitante poderá estabelecer livremente a remuneração, desde que observados os pisos e benefícios previstos na legislação e na convenção coletiva aplicável.

4. Quantitativo de profissionais para atendimento N1 em regime 24x7

Considerando os itens 01 e 02 do Termo de Referência, que estabelecem atendimento N1 em regime 24x7, solicitamos esclarecer se existe quantitativo mínimo obrigatório de profissionais ou dimensionamento mínimo de equipe para assegurar a cobertura dos serviços.

Caso exista, solicitamos informar os quantitativos por função, turno e escala, incluindo supervisão, intervalos, descansos semanais, férias e substituições.

5. Dimensionamento dos postos de suporte N2

Considerando os itens 7.3 e 7.4 do Termo de Referência, que preveem início com quatro postos N2 Tipo 1 e três postos N2 Tipo 2, com possibilidade de ampliação para até dez postos em cada modalidade, solicitamos esclarecer:

- a) Qual será o prazo mínimo de antecedência para solicitação de novos postos?
- b) Qual o prazo concedido à contratada para mobilização?
- c) Poderá ocorrer redução dos quantitativos inicialmente mobilizados?
- d) Haverá prazo de comunicação prévia para desmobilização e tratamento dos custos trabalhistas decorrentes?

6. Acionamento dos pacotes adicionais de atendimento N1

Considerando o item 02 do Termo de Referência, que prevê até dez pacotes adicionais de 500 atendimentos mensais, solicitamos esclarecer se o pagamento ocorrerá pelo pacote integral acionado ou proporcionalmente à quantidade efetiva de atendimentos realizados. Solicitamos também esclarecer se os pacotes não utilizados em determinado mês poderão ser compensados em competências posteriores.

7. Critérios de medição das USTs

Considerando os itens 05 e 06, que preveem 400 USTs para cada modalidade de suporte especializado N2, solicitamos esclarecer qual metodologia será utilizada para mensuração, aferição e aprovação das USTs executadas.

Solicitamos informar se existe catálogo de atividades com pesos ou fatores de complexidade, bem como se a contratada deverá disponibilizar profissionais previamente alocados para atendimento dessas demandas.

8. Requisitos de qualificação técnica e atestados

Considerando o item 10.3.4.3.1 do edital, que exige atestado contemplando monitoramento avançado, implementação de plataformas de proteção de usuários e servidores e monitoramento contínuo 24x7, solicitamos esclarecer se as experiências exigidas poderão ser comprovadas mediante apresentação de diferentes atestados de capacidade técnica.

Solicitamos confirmar, ainda, se serão aceitos atestados de contratos distintos para comprovar individualmente cada uma das atividades descritas nas alíneas a1, a2 e a3.

9. Compatibilidade dos serviços comprovados nos atestados

Considerando que o objeto principal contempla Service Desk e suporte técnico N1 e N2, solicitamos esclarecer se serão aceitos atestados que comprovem operação de Central de Serviços, atendimento técnico a usuários, gerenciamento de incidentes e monitoramento de infraestrutura de TIC, ainda que não mencionem expressamente a nomenclatura “monitoramento avançado”.

10. Exigência de plataformas de proteção de usuários e servidores

Considerando a alínea a2 do item 10.3.4.3.1, solicitamos esclarecer quais atividades e tecnologias são consideradas suficientes para comprovação do fornecimento e implementação de plataformas de proteção de usuários e servidores.

11. Prazo de comprovação da qualificação dos profissionais

Considerando os itens 10.3.4.2.3 e 15.6 do edital, que estabelecem comprovação dos requisitos de capacitação técnica na fase de assinatura contratual, solicitamos confirmar se, durante a habilitação, será suficiente a apresentação das declarações exigidas, ficando a documentação comprobatória individual dos profissionais para o momento da contratação.

12. Critérios para substituição de profissionais

Solicitamos esclarecer quais serão os prazos aplicáveis à substituição de profissionais por afastamentos, desligamentos, férias ou solicitação da contratante, bem como se haverá aplicação de penalidades ou descontos durante o período de reposição.

13. Vigência contratual e dimensionamento financeiro

Considerando o item 12.1 do Termo de Referência, que estabelece vigência contratual de cinco anos, e a tabela de quantitativos do item 7, que apresenta serviços mensais estimados em 12 unidades, solicitamos esclarecer se os quantitativos informados correspondem exclusivamente ao primeiro ano ou à totalidade da vigência contratual.

Solicitamos esclarecer, ainda, qual período deverá ser considerado para elaboração do preço global da proposta comercial.

14. Disponibilização das informações de demanda

Considerando que o Termo de Referência informa que os relatórios extraídos das ferramentas GLPI e ServiceNow não foram integralmente incorporados ao documento em razão de seu volume, solicitamos disponibilizar os dados históricos detalhados dos atendimentos N1 e N2, preferencialmente dos últimos 12 meses, discriminados por categoria, severidade, canal de atendimento, horário de abertura e tempo de resolução.

Essas informações são necessárias para subsidiar o dimensionamento operacional e a formação de preços.

15. Disponibilização da estrutura para execução dos serviços

Solicitamos esclarecer quais recursos de infraestrutura, equipamentos, estações de trabalho, licenças, ferramentas de comunicação, telefonia, URA, chatbot e acessos serão disponibilizados pela MTI e quais deverão ser fornecidos e custeados pela contratada.

16. Divergência na descrição dos itens de contratação

Considerando que o item 5.7 do Termo de Referência menciona contratação composta por dois itens de serviço, enquanto o item 7 apresenta seis itens integrantes de lote único, solicitamos confirmar que a contratação efetivamente contempla os seis itens relacionados na tabela de preços e esclarecer se existem subdivisões ou agrupamentos que devam ser observados na proposta comercial.

Att,

Montreal Informática S.A.



Murilo Nunes de Oliveira <murilooliveira@seplag.mt.gov.br>

Fwd: Pedido de Esclarecimento 02 - MI MONTREAL INFO. - PE 011/2026/MT

1 mensagem

Gerência de Aquisições <aquisicao@mti.mt.gov.br>

16 de outubro de 2026 às 15:16

Para: Murilo Nunes de Oliveira <murilooliveira@seplag.mt.gov.br>, Pregão Seplag <pregao@seplag.mt.gov.br>

Boa tarde

Sr. Pregoeiro, encaminho a resposta do pedido de esclarecimento, para conhecimento e providências cabíveis.

ALESSANDRA DE CASTRO

Gerência de Aquisições - GAQS

Tels.: + 55 (65) 3613-3056

Cep.: 78050-970 | Cuiabá - MT.

Site.: <http://www.mti.mt.gov.br>

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

De: **Eneias Cavalcanti de Carvalho** <eneiascarvalho@mti.mt.gov.br>

Date: sex., 16 de out. de 2026 às 15:06

Subject: Re: Pedido de Esclarecimento 02 - MI MONTREAL INFO. - PE 011/2026/MT

To: Gerência de Aquisições <aquisicao@mti.mt.gov.br>

Cc: Paulo Fernando Oliveira <paulooliveira@mti.mt.gov.br>, Roberto Rivelino <robertorivelino@mti.mt.gov.br>,

Sócrates Barros <socratesbarros@mti.mt.gov.br>, Maria Carolina Teixeira Rodrigues

<mariarodrigues@mti.mt.gov.br>, Alci Junior <alcijunior@mti.mt.gov.br>, Francis Paula de Almeida Cavalcante

<franciscavalcante@mti.mt.gov.br>, Fernando Cesar Pereira Bonfim <fernandobonfim@mti.mt.gov.br>

Boa tarde Prezados(as)

Segue as respostas aos questionamentos apresentados no documento 02 pela empresa MI MONTREAL INFORMÁTICA - PE

RESPOSTAS AO RELATÓRIO DE ESCLARECIMENTO 02 (ESCLARECIMENTOS DIVERSOS)

- **1 e 2. Regime de contratação dos profissionais e comprovação de vínculo**
 - **Resposta:** A comprovação do vínculo entre a licitante e os profissionais indicados para a execução do contrato pode ser feita por qualquer uma das três modalidades previstas no item 5 do Edital e 15.7.1 da Minuta Contratual:
 - **I) Vínculo trabalhista (CTPS e ficha de empregado - CLT);**
 - **II) Contrato social (sócio integrante da licitante);**
 - **III) Contrato de prestação de serviços regido pela legislação civil. É admitida a prestação de serviço civil nos termos do item 5, III, desde que demonstrada a disponibilidade do profissional e respeitada a proibição de subcontratação do objeto principal (item 1 do Edital).**
- **3. Salários mínimos e convenção coletiva**
 - **Resposta:** O Edital **não impõe tabela fixa de salários mínimos** por perfil técnico. A licitante tem liberdade para dimensionar sua proposta comercial e remuneração, desde que respeite obrigatoriamente os pisos salariais da categoria e os benefícios fixados em lei e na Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho aplicável (conforme declaração do Anexo IV e item 10.14, alínea "c").
- **4. Quantitativo de profissionais para atendimento N1 em regime 24x7**
 - **Resposta:** O Item 01 do TR estabelece a contratação por **Pacote de Serviços fixo com estimativa de 1.500 atendimentos mensais em regime 24x7**. O Edital não fixa um número mínimo obrigatório de atendentes para o N1, cabendo à contratada dimensionar sua equipe operacional para assegurar o cumprimento contínuo de todos os Níveis Mínimos de Serviço (SLAs e metas de desempenho).

- **5. Dimensionamento dos postos de suporte N2 (Itens 03 e 04)**

- **Resposta:**

- **Mobilização Inicial:** O contrato inicia-se com a alocação fixa de **04 postos de N2 Tipo 1** e **03 postos de N2 Tipo 2**. O prazo máximo para início da operação e estruturação é de até 30 dias após a assinatura do contrato (Período de Transição Operacional - PTO).
 - **Acionamento Adicional e Desmobilização:** O aumento da equipe (até o limite de 10 postos por modalidade) será solicitado pela MTI via Ordem de Serviço (OS) formal, com prazo hábil estipulado pela fiscalização técnica do contrato conforme a necessidade operacional.

- **6. Acionamento dos pacotes adicionais de atendimento N1 (Item 02)**

- **Resposta:** O Item 02 refere-se a pacotes sob demanda (até 10 pacotes de 500 atendimentos/mês). O faturamento e pagamento ocorrem mensalmente em função dos pacotes solicitados e autorizados por Ordem de Serviço para cobertura do período. Não há previsão editalícia de compensação ou transferência de créditos de atendimentos não utilizados para meses subsequentes.

- **7. Critérios de medição das USTs (Itens 05 e 06)**

- **Resposta:** A mensuração, aferição e aprovação das Unidades de Serviço Técnico (UST) fundamentam-se rigorosamente no **Catálogo de Serviços N2 Tipo 1 e Tipo 2** presente no Anexo I da Especificação Técnica (páginas 96 a 110). O catálogo fixa a descrição da atividade, o tipo, o SLA máximo e a valoração exata em USTs por demanda. O pagamento é faturado após a execução e ateste da Ordem de Serviço pela Fiscalização do Contrato.

- **8 e 9. Requisitos de atestados e equivalência de nomenclatura**

- **Resposta:** Conforme esclarecido no Item "b" do Relatório 01, a licitante poderá utilizar mais de um atestado para demonstrar as experiências requeridas. Atestados que comprovem a execução de Service Desk, operação de Central de Atendimento N1/N2 e monitoramento de infraestrutura computacional serão aceitos após análise técnica de equivalência, sem rejeição por divergências meramente formais de nomenclatura.

- **10. Exigência de plataformas de proteção de usuários e servidores**

- **Resposta:** Refere-se à comprovação de experiência técnica no fornecimento, implantação ou sustentação de soluções de segurança e proteção de endpoints e servidores (ex.: Antivírus corporativo, gerenciamento de regras de segurança e proteção de rede), conforme previsto no Catálogo de Serviços e Termo de Referência.

- **11. Prazo de comprovação da qualificação dos profissionais**

- **Resposta: Confirmado.** Durante a fase de habilitação, exige-se apenas a entrega das declarações de compromisso. Toda a documentação técnica individual comprovando certificações, cursos e diplomas da equipe deve ser apresentada na **fase de assinatura do contrato**.

- **12. Critérios para substituição de profissionais**

- **Resposta:** A contratada deverá substituir em no máximo **24 (vinte e quatro) horas** qualquer profissional cuja conduta ou qualificação seja notificada formalmente pela MTI (Tabela de Infrações e Glosas / TRS19). A empresa contratada responde pelo cumprimento ininterrupto das rotinas e dos SLAs do contrato.

- **13. Vigência contratual e dimensionamento financeiro da proposta**

- **Resposta:**

- A vigência total do contrato é de **05 (cinco) anos (60 meses)**, conforme o item 12.1 do TR e Cláusula Sétima do Contrato.
 - Os quantitativos estipulados no item 7 do TR e no Anexo II (Modelo de Proposta) referem-se ao período estimado de **12 (doze) meses (1 ano)** para fins de julgamento e apuração do valor anual da proposta comercial.
 - A proposta comercial inicial no SIAG deve ser preenchida considerando os valores e quantitativos anuais indicados no Anexo II.

- **14. Disponibilização das informações de demanda**

- **Resposta:** Os dados históricos de atendimento referentes aos anos de 2023 e 2024 (médias mensais por contrato e volumetria de acesso dos cidadãos) estão detalhados no item 5.4 do

Termo de Referência, sendo suficientes para o dimensionamento operacional e elaboração das propostas comerciais.

- **15. Disponibilização da estrutura para execução dos serviços**

- **Resposta:**

- **Pela MTI:** Disponibilização do sistema de ITSM institucional e dos acessos lógicos via VPN, chatbot.
 - **Pela Contratada:** Toda a infraestrutura física (para atendimento remoto no Service Desk/N1/N2), estações de trabalho, conectividade, telefonia/URA e uniformes dos colaboradores.

- **16. Estrutura de itens do Lote Único**

- **Resposta: Confirmado.** A licitação é do tipo **Menor Preço do Lote Único**, sendo composta por **06 (seis) itens** que devem compor obrigatoriamente a Proposta de Preços da licitante, conforme detalhado no Anexo II e no item 7 do Termo de Referência

Em ter., 13 de out. de 2026 às 15:32, Gerência de Aquisições <aquisicao@mti.mt.gov.br> escreveu:
Boa tarde

Encaminhamos **pedido de esclarecimento 02** apresentado pela **MI MONTREAL INFORMATICA.**, Pregão Eletrônico nº 011/2026/MTI encaminham-se os autos à área demandante para apreciação e manifestação quanto ao esclarecimento apresentado.

Tendo em vista o prazo estabelecido para resposta, solicita-se que a análise seja concluída e os autos devolvidos a esta Unidade até o dia 16/10/2026.

Após o cumprimento das providências cabíveis, os autos deverão retornar a esta Unidade para adoção dos encaminhamentos pertinentes.

ALESSANDRA DE CASTRO

Gerência de Aquisições - GAQS

Tels.: + 55 (65) 3613-3056

Cep.: 78050-970 | Cuiabá - MT.

Site.: <http://www.mti.mt.gov.br>

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

De: **Pregão Seplag** <pregao@seplag.mt.gov.br>

Date: ter., 13 de out. de 2026 às 11:45

Subject: Pedido de Esclarecimento 02 - MI MONTREAL INFO. - PE 011/2026/MT

To: Gerência de Aquisições <aquisicao@mti.mt.gov.br>

Cc: Alessandra de Castro <alessandracaastro@mti.mt.gov.br>

Bom dia.

Segue **pedido de esclarecimento 02** encaminhado por MI MONTREAL INFORMATICA via SIAG quanto ao P.E. nº 011/2026/MTI para conhecimento, análise e manifestação.

Att

Murilo Nunes de Oliveira
Pregoeiro

--

ENEIAS CAVALCANTI DE CARVALHO

Gerente de Unidade- UGSTI/DTIC

 (65) 3613-3017



    @MTIMatoGrosso  mti.mt.gov.br