



Superintendência Estadual de Compras e Licitações - SUPEL

## EXAME

### EXAME DE PEDIDO DE ESCLARECIMENTO II

Chamamento Público nº 119/2020

Processo Administrativo nº 0036.264856/2020-56 - SEI – SESAU

OBJETO: Contratação de Empresa Especializada em Gestão de Comunicação e Dados Eletrônicos (call center).

A Superintendência Estadual de Licitações – SUPEL, através da Pregoeira nomeada na Portaria nº 72/CI/SUPEL, publicada no DOE do dia 26.05.2020, vem neste ato responder aos pedidos de esclarecimentos enviados por e-mail por empresas interessadas. Os questionamentos foram encaminhados ao órgão de origem, que se manifestou da seguinte forma:

#### **Empresa A - QUESTIONAMENTO 1**

"[...]

12. DA SUBCONTRATAÇÃO, TRANSFERÊNCIA E/OU CESSÃO DO CONTRATO (...)

Este item veda a subcontratação total ou parcial, ocorre que se trata de um chamamento público, para contratação de solução de atendimento com instalação, manutenção e treinamento, onde, tendo em vista a diferença da natureza das atividades e as características de atividades acessórias ao objeto, seria necessário e adequado a adoção de subcontratações sem o comprometimento da qualidade dos serviços prestados.

[...]"

#### **RESPOSTA: A SESAU, por meio da CTIC, se manifestou:**

"[...]

O serviço de call center virtual envolve muitos serviços distintos sendo praticamente impossível que a mesma preste todos os serviços sozinha, tendo em vista que serão envolvidos serviços de telefonia física, virtualização de chamadas, aplicativos para efetuar e receber ligações utilizando a internet.

Sabe-se que o serviço poderá ser contratado com empresas fora do nosso Estado o que demandará que a mesma disponibilize pessoal para a instalação de equipamentos nas dependências do parque tecnológico da Secretaria Estadual de Saúde, o que se aplica a treinamento de pessoal.

Os serviços listados acima serão feitos apenas uma única vez, aonde pode-se justificar a subcontratação dos mesmos, gerando economia para a empresa contratada, bem como para o poder público que irá contratar o serviço de call center.

Diante disso, informamos que o limite máximo de para subcontratação de serviços é de 30% dos serviços a ser contratados para o call center virtual, compreendendo aos seguintes serviços:

- Instalação do Sistema nas dependências da Contratante;

A empresa poderá contratar empresa terceirizada para instalar os equipamentos (hardware), bem como configurar uma única vez, tendo em vista a possibilidade da mesma ser de fora do Estado de Rondônia.

- Treinamento dos Agentes de atendimento;

Visando oferecer um melhor serviço de usabilidade para os usuários do sistema de call center a empresa poderá subcontratar por uma única vez o serviço de treinamento de agentes.

- Desenvolvimento dos itens da plataforma de atendimento multicanal

A empresa poderá disponibilizar aplicativos desenvolvidos por outras empresas, para efetuar e receber ligações nos computadores da Secretaria Estadual de Saúde, desde que se responsabilize pelo bom uso do mesmo.

[...]"

### **Empresa B - QUESTIONAMENTO 1**

"[...]

1.A telefonia (links de voz digitais E1)será fornecida pela Contratante?

[...]"

**RESPOSTA: A SESAU, por meio da CTIC, se manifestou:**

"[...]

Não, a contratada ficará responsável pelo fornecimento do link de voz digital E1.

[...]"

### **Empresa B - QUESTIONAMENTO 2**

"[...]

2. Consta no item 2.3.11 do termo de referência os requisitos tecnológicos para implantação dos serviços ,esses requisitos serão fornecidos pela Contratada?

[...]"

**RESPOSTA: A SESAU, por meio da CTIC, se manifestou:**

"[...]

Não, esses itens serão fornecidos pela contratante.

[...]"

Fica reaberto o **PRAZO PARA RECEBIMENTO DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO E PROPOSTA DE PREÇOS:** até o dia 03/08/2020 às 16h00min (horário de Brasília – DF), e até às 15h00min (horário local), **SOB PENA DE NÃO ACEITAÇÃO**, caso o envio dos documentos ocorra após o dia e horário estipulado. **Observação: Deverá ser considerado o Termo de Referência e SAMS, juntados, com o aviso de reabertura, o qual está disponível no site [www.rondonia.ro.gov.br/supel](http://www.rondonia.ro.gov.br/supel)**

Eventuais dúvidas poderão ser sanadas junto a Pregoeira e Equipe de apoio, através do telefone (69) 3212-9270, ou no endereço sito ao Palácio Rio Madeira, Ed. Rio Pacaás Novos/Edif. Central, 2º Andar, Av. Farquar, nº 2986, B. Pedrinhas, CEP 76.801-470, Porto Velho/RO.

Ciência aos interessados. Publique-se.

Porto Velho - RO, 20 de julho de 2020.

MARIA DO CARMO DO PRADO  
Pregoeira - SUPEL/RO  
Mat. 300131839



Documento assinado eletronicamente por **Maria do Carmo do Prado, Pregoeiro(a)**, em 30/07/2020, às 10:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [portal do SEI](#), informando o código verificador **0012721133** e o código CRC **E908BA5E**.

---

Referência: Caso responda este(a) Exame, indicar expressamente o Processo nº 0036.264856/2020-56

SEI nº 0012721133