



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA
Superintendência Estadual de Compras e Licitações - SUPEL

EXAME

EXAME AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO/ IMPUGNAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 879/2021/SUPEL/RO

PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 0036.019010/2021-44 – SESAU/RO

OBJETO: Contratação de **Empresa Especializada em Gestão de Comunicação e Dados Eletrônicos (call center)**, da Secretaria de Estado da Saúde e suas respectivas Unidades com os cidadãos do Estado de Rondônia, pelo período de 12 (doze) meses.

A Superintendência Estadual de Licitações – SUPEL, através do Pregoeiro nomeado na Portaria nº 48/GAB/SUPEL, publicada no DOE do dia 13.04.2022, vem neste ato responder ao pedido de esclarecimento/impugnação enviado por e-mail por empresas interessadas.

QUESTIONAMENTO 1- Empresa “A” (0028175077)

"[...]"

O item 2.2.1 do Anexo I do Edital – Termo de Referência traz a seguinte redação 2.2.1. O quantitativo estimado do número de licenças solicitado neste Termo de Referência foi apresentado no Despacho SESAU- CTI (0016061157), onde informa que número de licenças foi dimensionado no total de colaboradores que irão atuar com a tecnologia, ou seja, cada licença representa 1 servidor que estará atuando na plataforma. E este quantitativo foi disponibilizado pelos setores que utilizarão o sistema.

Deste total apresentado de 40 usuários/licenças, qual é a quantidade máxima de usuários/licenças simultâneos a solução deverá permitir?

[...]"

RESPOSTA: A SESAU, por meio da SESAU-GECOMP, manifestou-se (0028660062):

"[...]"

Resposta SESAU-GECOMP:

Quantidade descrita no item 2.2.1.

2. O item 2.3.2, subitem 9 do Anexo I do Edital – Termo de Referência, que trata das integrações de sistemas traz a seguinte redação: 9. Informações coletadas de sistemas de negócio, tais como CRM, ERP, Sistemas de Cobrança, desde que estejam integrados a plataforma de Contact Center.

[...]"

QUESTIONAMENTO 2 - Empresa “A” (0028175077)

"[...]"

Quantas e quais são as integrações da Solução Ofertada com os sistemas da Contratante que a Contratada devesse providenciar;

[...]"

RESPOSTA: A SESAU, por meio da SESAU-GECOMP manifestou-se (0028660062):

"[...]

Resposta SESAU-GECOMP:

As que forem usadas para gestão dos dados pela Contratada.

3. O item 2.3.2.1 do Anexo I do Edital – Termo de Referência, trata dos canais de atendimento e, em seu subitem "u" traz a seguinte redação:

u) O link de VOZ deverá ser entregue contemplando equipamentos da CONTRATADA.

[...]"

QUESTIONAMENTO 3 - Empresa "A" (0028175077)

"[...]

O link de voz será fornecido pela contratante?

[...]"

RESPOSTA: A SESAU, por meio da SESAU-GECOMP manifestou-se (0028660062):

"[...]

Resposta SESAU-GECOMP:

Sim, fazendo parte do objeto do certame.

QUESTIONAMENTO 4 - Empresa "A" (0028175077)

"[...]

O custo da minutagem das ligações entrantes e saídes, cobrado pelas operadoras de telefonia, deverão estar contempladas na proposta a ser apresentada pela Contratada?

RESPOSTA: A SESAU, por meio da SESAU-GECOMP manifestou-se (0028660062):

"[...]

Não, ficando a cargo da contratada.

"[...]

QUESTIONAMENTO 5 - Empresa "A" (0028175077)

"[...]

Caso a resposta da pergunta 4 seja positiva, solicitamos informar a minutagem máxima/mensal das ligações entrantes e saídes a serem consideradas na proposta a ser apresentada pela Contratada, como também informar se haverá linhas 0800;

"[...]

RESPOSTA: A SESAU, por meio da SESAU-GECOMP manifestou-se (0028660062):

"[...]

Não cabe.

O item 3, subitem "d" do Anexo I do Edital – Termo de Referência traz a seguinte redação que reproduzimos parcialmente abaixo: Os softwares de contact center são ferramentas que utilizam a tecnologia de cloud computing (computação na nuvem). Isso significa que ele é um SaaS (Software como Serviço) e, dessa forma, é acessado pela internet. Com

isso, a sua operação tem um custo menor e pode ser executada, inclusive, em home office (trabalho remoto).

"[...]"

QUESTIONAMENTO 6 - Empresa "A" (0028175077)

"[...]"

Face ao exposto neste texto entendemos que a Contratada poderá oferecer uma solução SaaS que utiliza tecnologia de cloud computing (computação na nuvem). Nosso entendimento está correto?

"[...]"

RESPOSTA: A SESAU, por meio da SESAU-GECOMP manifestou-se (0028660062):

"[...]"

Correto, conforme objeto do certame.

"[...]"

QUESTIONAMENTO 7 - Empresa "A" (0028175077)

"[...]"

Caso a resposta da pergunta 6 seja positiva, entendemos que não haverá necessidade de instalação do sistema nas dependências da Contratante, nosso entendimento está correto?

"[...]"

RESPOSTA: A SESAU, por meio da SESAU-GECOMP manifestou-se (0028660062):

"[...]"

Errado, de acordo com o item 2.3.2.15, letra b.

"[...]"

QUESTIONAMENTO 8 - Empresa "B" (0028210981)

"[...]"

Impedimento à participação de empresas suspensas de licitar com a administração pública em geral.

"[...]"

RESPOSTA: A SUPEL, por meio da EQUIPE ÔMEGA manifestou-se:

Informamos que a alteração será realizada via Adendo Modificador, conforme redação abaixo:

"5.4.5. Empresa punida com suspensão temporária (art. 87, inciso III, da Lei nº 8.666/93) do direito de licitar e contratar com Órgão/Entidade contratante, durante o prazo de sanção."

QUESTIONAMENTO 9 - Empresa "B" (0028210981)

"[...]"

Pagamento via nota fiscal com código de barras

"[...]"

RESPOSTA: A SESAU, por meio da SESAU-GECOMP manifestou-se (0028660062):

"[...]"

Informamos que a forma de pagamento utilizada por esta Secretaria de Estado da Saúde é a disposta no item 5 do Termo de Referência, visto que este Órgão não utiliza o SIAFI.

"[...]"

QUESTIONAMENTO 10 - Empresa "B" (0028210981)

"[...]"

Garantias à contratada em caso de inadimplência da contratante

"[...]"

RESPOSTA: A SESAU, por meio da SESAU-GECOMP manifestou-se (0028660062):

"[...]"

Informamos que em caso de inadimplência da contratante deverão ser seguidas a disposições contidas no item 5 do Termo de Referência.

"[...]"

QUESTIONAMENTO 11 - Empresa "B" (0028210981)

"[...]"

Da ausência de minuta do contrato.

"[...]"

RESPOSTA: A SESAU, por meio da SESAU-GECOMP manifestou-se (0028660062):

"[...]"

Informamos que foi inserida, no anexo I do Termo de Referência, a minuta do contrato ([0028664807](#))

"[...]"

QUESTIONAMENTO 12 - Empresa "B" (0028210981)

"[...]"

Da omissão de disposições sobre proteção de dados pessoais.

"[...]"

RESPOSTA: A SESAU, por meio da SESAU-GECOMP manifestou-se (0028660062):

"[...]"

quanto a este quesito, informamos que foi inserido no item 9.1.21 no Termo de Referência, o qual dispõe o seguinte:

"9.1.21. A Contratada, no trato das informações, deverá observar o disposto na Lei nº 13.709, de 14 de Agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) e suas atualizações, assim como demais normativas que tratam de tratamento de informações, principalmente aquelas emanadas Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)."

"[...]"

QUESTIONAMENTO 13 - Empresa "C" (0028210981)

"[...]"

Com relação a tabela do Anexo I item "2.2. Memória de cálculo:", entendemos que já está incluso o número de supervisores no quantitativo. Está correto?

"[...]"

RESPOSTA: A SESAU, por meio da SESAU-CTI manifestou-se (0028660062):

"[...]"

Correto, de acordo com o item 2.2.1.

"[...]"

QUESTIONAMENTO 14 - Empresa "C" (0028210981)

"[...]"

Com relação ao item "2.3.2. Requisitos gerais", item a) pedimos esclarecer quais mídias de atendimento serão utilizadas pelos agentes do Contact Center inicialmente. Ainda com relação a esse item, entendemos que o atendimento de voz será via WebRTC no PC. Está correto?

"[...]"

RESPOSTA: A SESAU, por meio da SESAU-CTI manifestou-se (0028660062):

"[...]"

Correto. Mídias atuais que respeitem a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

"[...]"

QUESTIONAMENTO 15 - Empresa "C" (0028210981)

"[...]"

Com relação ao item "9. Informações coletadas de sistemas de negócio, tais como CRM, ERP, Sistemas de Cobrança, desde que estejam integrados a plataforma de Contact Center;", pedimos esclarecer se haverá necessidade inicial de integração com CRM ou algum outro sistema legado. Caso sim, pedimos detalhar como será a integração e como os dados serão entregues.

"[...]"

RESPOSTA: A SESAU, por meio da SESAU-CTI manifestou-se (0028660062):

"[...]"

Inicialmente não haverá necessidade de integração com CRM/Sistema Legado da Contratante, somente entre as soluções utilizadas para a gestão dos dados pela Contratada.

"[...]"

QUESTIONAMENTO 16 - Empresa "C" (0028210981)

Com relação ao item "2.3.2.3. CANAL DE ATENDIMENTO - WEB CHAT", entendemos

que toda a parte de desenvolvimento no Website do cliente é de responsabilidade da CONTRATANTE. Está correto?

"[...]

RESPOSTA: A SESAU, por meio da SESAU-CTI manifestou-se (0028660062):

"[...]

Errado, o Website em que o cliente receber o atendimento será de responsabilidade da Contratada conforme item 2.3.2 letra b.

[...]

Informamos, que o entendimento robustece com os questionamentos apresentados, pois entendemos da mesma forma que um Call Center no formato de serviços, além da facilidade e rapidez na implementação com a Tecnologia WebRTC, também reduz custos, principalmente em infraestrutura e logística, aumenta a produtividade. Com o utilizador, prestador do serviço, tendo acesso em qualquer local à plataforma usando apenas o navegador, trabalhos remotos, em home office ou até em outras unidades temporárias, caso necessário, são os benefícios que a tecnologia contratada poderá oferecer. Em atendimento ao item 2.3.2.15 - É correto o entendimento a instalação nas dependências da contratante e podendo ser a infraestrutura informada."

[...]

QUESTIONAMENTO 17 - Empresa "D" (0028294157)

"[...]

A letra t) do Item 2.3.2.3 Canal de Atendimento – Web Chat, assim estabelece:

"t) Deve permitir incluir na sessão de chat outro agente ou supervisor; "

1. Entendemos que se a solução ofertada puder ser acompanhada a conversa em tempo real, estaríamos atendendo ao estabelecido, nosso entendimento está correto?

"[...]

RESPOSTA: A SESAU, por meio da SESAU-CTI manifestou-se (0028660062):

[...]

Correto, conforme item 2.3.2.3, letra t.

[...]

QUESTIONAMENTO 18 - Empresa "D" (0028294157)

[...]

A letra b) do Item 2.3.2.8.1 URA – Unidade de Resposta Audível, assim estabelece:

"b) Deve suportar os protocolos: WebRTC, SIP/H.323, WSDL/SOAP "

a . Entendemos que a Solução ofertada deverá suportar SIP ou H.323, nosso entendimento está correto?

[...]

RESPOSTA: A SESAU, por meio da SESAU-CTI manifestou-se (0028660062):

[...]

Correto, conforme item supracitado.

[...]

QUESTIONAMENTO 19 - Empresa “D” (0028294157)

[...]

Entendemos que se a solução ofertada atender aos protocolos WSDL ou SOAP, nosso entendimento está correto?

[...]

RESPOSTA: A SESAU, por meio da SESAU-CTI manifestou-se (0028660062):

[...]

Correto, relativo ao item 2.3.2.8.1.

[...]

QUESTIONAMENTO 20 - Empresa “D” (0028294157)

[...]

Entendemos ainda que ao oferecer API ou Webservice para atender aos protocolos solicitados no item em epígrafe, estaríamos atendendo ao edital, nosso entendimento está correto?

[...]

RESPOSTA: A SESAU, por meio da SESAU-CTI manifestou-se (0028660062):

[...]

Correto.

[...]

QUESTIONAMENTO 21 - Empresa “D” (0028294157)

[...]

A letra f) do Item 2.3.2.8.1 URA – Unidade de Resposta Audível, assim estabelece:

“f) Suporte do Java 1.8 “

a. Entendemos ainda que ao oferecer API ou Webservice para atender ao solicitado no item em epígrafe, estaríamos atendendo ao edital, nosso entendimento está correto?

[...]

RESPOSTA: A SESAU, por meio da SESAU-CTI manifestou-se (0028660062):

[...]

Correto, relativo ao item 2.3.2.8.1.

[...]

ASSIM, fica alterado o edital e seus anexos já publicados, em atendimento ao disposto no § 4º, do Art. 21, da Lei 8.666/93, a qual se aplica subsidiariamente a modalidade Pregão.

Eventuais dúvidas poderão ser sanadas junto ao Pregoeiro 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, 05 de agosto de 2022.

MARIA DO CARMO DO PRADO

Pregoeira - Equipe ÔMEGA/SUPEL

Mat. 300131839



Documento assinado eletronicamente por **Maria do Carmo do Prado, Pregoeiro(a)**, em 05/08/2022, às 11:50, 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 **0030821822** e o código CRC **080023BB**.

Referência: Caso responda este(a) Exame, indicar expressamente o Processo nº 0036.019010/2021-44

SEI nº 0030821822