



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

RESPOSTA

AOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO

PREGÃO ELETRÔNICO: Nº. 879/2021/SUPEL/RO

PROCESSO ADMINISTRATIVO: Nº. 0036.019010/2021-44

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 de sua Pregoeira e Equipe de Apoio, nomeados por força das disposições contidas na Portaria nº 48/2022/SUPEL/CI, publicada no DOE do dia 18 de abril de 2022, informa que elaborou respostas aos pedidos de Esclarecimentos apresentados por empresas interessadas, interposto em face do PE 879/2021/SUPEL/RO, conforme abaixo.

I. DAS PRELIMINARES

Em sede de admissibilidade, verificou-se que foram preenchidos os pressupostos de legitimidade, interesse processual, fundamentação e tempestividade (nos termos do Decreto Estadual 26.182/2021, art. 23, e do item 4.1 do Edital), conforme comprovam os documentos colacionados ao processo administrativo SEI relacionado a este PE 879/2021/SUPEL, pelo que passo formulação das Respostas aos Pedidos de Esclarecimento.

II. DOS PEDIDOS DE IMPUGNAÇÃO E DAS RESPOSTAS DA UNIDADE TÉCNICA DA SESAU

a) SÍNTESE DO PEDIDO DA EMPRESA 01

1. Para correta precificação das letras w, x, y e z do item 2.3.2.1 do termo de referência, se faz necessário a especificação deste Órgão com o volume estimado (mensal ou anual) em minutos e por tipo de ligação (Local para fixo/móvel, DDD para fixo/móvel, etc.).

A informação é em função de ferramentas de discagem automática onde o software executa várias ligações ao mesmo por agentes, torna se a prática de ligações ilimitadas incomum, pois pode alcançar patamares imensuráveis dependendo da estratégia e agressividade das campanhas de discagem automáticas. Vale destacar que todas as ligações que são realizadas entre as 40 (quarenta) licenças não há custo, mas para as ligações realizadas para fixo ou móvel costumam ser cobradas

por minuto, com isso precisamos das quantidades de ligações a serem utilizadas mensalmente para a precificação dos serviços contratados.

2. A letra w) do item 2.3.2.1 assim estabelece:

“ O serviço DDR (discagem direta Ramal), considerando a utilização do STFC, deverá ser prestado por meio de fornecimento de circuito, padrão Digital com sinalização R2D, e disponibilização de faixa numérica de ramais pertencentes à numeração pública regulada pela Anatel”

a. Por gentileza esclarecer o motivo da exigência de sinalização R2D, uma vez que o gateway e o link são fornecidos pela contratada, e os mesmos poderiam usar tecnologias mais novas e melhores.

3. A letra x) do item 2.3.2.1 assim estabelece:

“As faixas de numeração de ramais DDR descritas neste TR, deverão possuir blocos de, no mínimo 30 Canais telefônicos sequenciais, considerando o plano de numeração atual utilizado pela DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO e deverão ser configurados de tal forma que permita a origem e recebimento de chamadas locais e de longa distância”.

a. O TR disponibilizado não especifica as faixas de DDR, então se faz necessário que seja fornecido a informação, devido as faixas de numeração não possui vínculo com canais telefônicos. Por exemplo, é possível vincular 100 (cem) DDR's (faixa de 2000 à 2099) a 30, 60 ou 90 canais se a sinalização for E1 ISDN ou R2.

4. A letra y) do item 2.3.2.1 assim estabelece:

“Nas expansões, que por ventura ocorrerem, a nova faixa de numeração deve ser preferencialmente o mesmo prefixo”

a. Como são números portados de outra operadora não é possível fornecer novas faixas com o mesmo prefixo. Diante disso, entendemos que poderão ser disponibilizadas faixas diferentes, nosso entendimento está correto?

5. A letra z) do item 2.3.2.1 assim estabelece:

“Para novas faixas de numeração, deverá ser reservado pela operadora o mínimo de 10 e/ou 100 posições DDR, subsequente às faixas licitadas, em caráter de reserva técnica, para atender necessidades de expansões”.

a. Como são números portados de outra operadora não é possível fornecer novas faixas com o mesmo prefixo. Diante disso, entendemos que poderão ser disponibilizadas faixas diferentes, nosso entendimento está correto?.

Desta feita, requer que seja fornecido os esclarecimentos necessários para participação desta Licitante nos termos dos questionamentos supramencionados.

a.1) MANIFESTAÇÃO DA SESAU

Resposta 1: Consultar item 2.3 – Características do Serviço.

Resposta 2: Redação alterada para “w) O serviço DDR (discagem direta Ramal), considerando a utilização do STFC com Tráfego Fixo-Fixo e Fixo-Móvel NACIONAL ILIMITADO, deverá ser prestado por meio de fornecimento de circuito, padrão Digital com sinalização R2D ou Tronco SIP, e disponibilização de faixa numérica de ramais pertencentes à numeração pública regulada pela Anatel.”

Resposta 3: Redação alterada para “x) O tronco de VOZ deve permitir no mínimo 30 Canais bidirecionais. As faixas de numeração de ramais DDR descritas neste TR, deverão possuir blocos sequenciais, com código de Discagem Direta a Distância (DDD) da região do estado de Rondônia (69), considerando o plano de numeração atual utilizado pela SESAU-RO e deverão ser configurados de tal forma que permita a origem e recebimento de chamadas locais e de longa distância de forma ILIMITADA para ligações fixo-fixo e fixo-móvel NACIONAL.”

Resposta 4: Correto, a nova faixa de numeração deve ser *preferencialmente* o mesmo prefixo.

Resposta 5: Correto.

b) SÍNTESE DO PEDIDO DA EMPRESA 02

1. 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.

Pergunta 1: O link de voz deverá ser fornecido pela licitante?

2. O item 2.3.2.2, subitem “n” do Anexo I do Edital – Termo de Referência traz a seguinte redação que reproduzimos abaixo: n) Deve permitir que ao término de uma chamada de voz o agente envie um E-mail ou SMS ao assistido e possibilite a continuidade do atendimento por um destes canais;

Pergunta 2: Neste texto como em diversos outros itens do Termo de Referência faz menção ao envio/recepção de SMS, assim, considerando que o envio/recepção de msg SMS são tarifadas pelas operadoras de telefonia, solicitamos esclarecer quem arcará com os custos da tarifação destas mensagens?

Pergunta 3: Caso a licitante seja responsável em arcar com os custos do envio/recepção de msg SMS solicitamos informar a quantidade mensal/anual de mensagens SMS a serem trocadas.

b.1) MANIFESTAÇÃO DA SESAU

Resposta 1: Correto.

Resposta 2: Redação alterada para “n) Deve permitir que ao término de uma chamada de voz o agente envie um E-mail ao assistido e possibilite a continuidade do atendimento por um destes canais;”

Resposta 3: Não cabe.

III. DA DECISÃO

Isto posto, com fulcro no Art. 23, do Decreto n.º 26.182/21, e item 4.1 do Edital, **RECEBO E CONHEÇO** os Pedidos de Esclarecimento interpostos pelas empresas interessadas na participação da licitação, em face do Edital do Pregão Eletrônico n.º 879/2021/SUPEL, e presto os esclarecimentos solicitados, **fixo como nova data de abertura do certame em tela (PE 879/2021/SUPEL) o dia 14/07/2023, às 10h00min (horário de Brasília, DF).**

Dê ciência a todas as empresas interessadas por meio de regular publicação! Cumpra-se!

MARIA DO CARMO DO PRADO

Pregoeira - Equipe ÔMEGA/SUPEL

Mat. 300131839



Documento assinado eletronicamente por **Maria do Carmo do Prado, Pregoeiro(a)**, em 26/06/2023, às 14:10, 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 **0039153695** e o código CRC **2C0A8F44**.

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

SEI nº 0039153695