



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA

Secretaria de Estado da Mulher, da Família, da Assistência e do Desenvolvimento Social - SEAS
Gerência de Compras - SEAS-GC

Informação nº 71/2026/SEAS-GC

À SUPEL,

Senhora Pregoeira,

Em atenção ao encaminhamento dos autos para adjudicação e homologação do Pregão Eletrônico nº 90329/2025/SUPEL/RO, realizado por meio do Ofício 5947 (73989174), informa-se que esta Secretaria identificou a necessidade de realizar esclarecimentos adicionais acerca da capacidade operacional da empresa classificada em relação a determinados requisitos técnicos previstos no Termo de Referência, conforme manifestação técnica constante na Informação 13 (74264272).

Com essa finalidade, foi realizada diligência junto à empresa CENTRO DE SURDOS DA BAHIA – CESBA, consistente em reunião remota, promovida pela Coordenadoria Estadual de Direitos Humanos – CODH, oportunidade em que foram solicitados esclarecimentos acerca da solução tecnológica ofertada, conforme registrado na Ata de Reunião 74860833.

Em decorrência da diligência realizada, a Coordenadoria Estadual de Direitos Humanos – CODH, em conjunto com a Gerência de Proteção Global – GPG e com a colaboração técnica da Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação – GTIC, apresentou o Memorando nº 130 (74860926), no qual consolida os esclarecimentos obtidos, registra a análise técnica efetuada pelas unidades envolvidas e conclui que a empresa CENTRO DE SURDOS DA BAHIA – CESBA não demonstrou o atendimento aos requisitos técnicos considerados essenciais à execução do objeto, opinando pelo não prosseguimento da adjudicação e da homologação do certame, com o retorno dos autos para saneamento de eventuais irregularidades.

Diante desse contexto, e considerando que os autos já haviam sido encaminhados para adjudicação e homologação, encaminhamos as informações à apreciação dessa Pregoeira, solicitando orientações quanto às providências cabíveis para o prosseguimento do feito, a fim de subsidiar a decisão a ser proferida pelo Gestor da Pasta desta SEAS.

Tamir de Paula

Assessora de Compras / SEAS-GC

LEIRE GABRIELA M. DE ANDRADE

Gerente de Compras

SEAS/GC



Documento assinado eletronicamente por **Tamir Silva de Paula, Assessor(a)**, em 29/07/2026, 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](#).



Documento assinado eletronicamente por **Leire Gabriela Martins de Andrade, Gerente**, em 29/07/2026, às 12:11, 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 **74935574** e o código CRC **78735268**.

Referência: Caso responda este Informação, indicar expressamente o Processo nº 0026.000329/2024-68

SEI nº 74935574



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA

Secretaria de Estado da Mulher, da Família, da Assistência e do Desenvolvimento Social - SEAS
Gerência de Proteção Global - SEAS-GPG

Memorando nº 130/2026/SEAS-GPG

Ao Senhor

ANDERSON MELO TINÔCO DA SILVA

Diretor Administrativo e Financeiro - DAF

Secretaria de Estado da Mulher, da Família, da Assistência e do Desenvolvimento Social-SEAS

NESTA

Assunto: **Comunicação dos resultados da diligência técnica realizada junto à empresa CENTRO DE SURDOS DA BAHIA - CESBA, em atendimento à Informação nº 13/2026/SEAS-CODH (74264272).**

Senhor Diretor,

Em atendimento à Informação nº 13/2026/SEAS-CODH (74264272), que recomendou a realização de diligência técnica junto à empresa CENTRO DE SURDOS DA BAHIA - CESBA previamente à adjudicação e à homologação do Pregão Eletrônico nº 90329/2025/SUPEL/RO, esta Gerência de Proteção Global (SEAS-GPG), em conjunto com a Coordenadoria Estadual de Direitos Humanos (SEAS-CODH), e com a colaboração técnica da Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação (SEAS-GTIC) realizou reunião técnica com representantes da referida empresa em 22 de julho de 2026, cuja ATA (74860833) circunstanciada segue anexa a este expediente.

Da análise da reunião realizada, restrita às frentes efetivamente questionadas pela equipe técnica da SEAS, extrai-se o quadro a seguir exposto.

I. Atendimento de emergência 24 horas

A empresa esclareceu verbalmente a arquitetura de encaminhamento de demandas por órgão solicitante e a existência de intérpretes em regime de plantão em home office, sem, contudo, demonstrar o fluxo prático de acionamento da emergência pelo usuário final por meio do aplicativo móvel, e sem apresentar estudo próprio de dimensionamento de equipe por faixa horária.

Cumpramos observar que o modelo de disponibilidade operacional descrito pela empresa não se coaduna com a natureza do serviço contratado. A exigência constante dos itens 9.2.3 e 10.4 do Termo de Referência é de disposição contínua e incondicional, na medida em que situações de emergência, por sua própria natureza, não comportam planejamento prévio de volume. Ao solicitar à SEAS o fornecimento de

estimativa de horário de pico para o dimensionamento de sua própria equipe de plantão, a empresa evidenciou operar sob lógica de dimensionamento por demanda projetada, distinta do regime de disposição permanente exigido pelo instrumento convocatório. Tal circunstância reveste-se de relevo institucional, porquanto o eventual não atendimento não configuraria mero inadimplemento contratual ordinário, podendo representar a ausência de intérprete no momento em que pessoa surda necessite acionar a Polícia Militar, o Corpo de Bombeiros ou o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência em situação de risco à vida, com comprometimento da própria finalidade da política pública de acessibilidade que fundamenta a presente contratação.

II. Internet patrocinada (zero-rating)

A empresa não apresentou evidência de integração com operadora de telefonia, limitando-se a informar tratativas em andamento com a operadora Algar Telecom na condição de intermediária, sem identificar o fornecedor final responsável pela franquia de dados nem apresentar instrumento contratual correspondente. Na mesma oportunidade, esclareceu que o módulo de chamadas da plataforma permanecia desativado em razão da ausência de definição quanto à franquia de dados a ser utilizada.

Cumprir destacar que a empresa reconheceu, nesse ponto, que a funcionalidade central do serviço, a realização de ligações de interpretação, encontra-se desativada exatamente em razão da pendência do zero-rating, circunstância que não configura mera alegação desprovida de comprovação, mas admissão de que o serviço, tal como demonstrado, não se encontra operacional em seu núcleo funcional. Ademais, a gratuidade de dados constitui pré-condição de acesso ao serviço, e não mero diferencial: sem a garantia comprovada dessa gratuidade, o público-alvo do serviço, majoritariamente composto por pessoas em situação de vulnerabilidade socioeconômica, poderá ser impedido de utilizar o aplicativo por ausência de saldo de dados móveis, circunstância que compromete a finalidade de universalização do acesso que fundamenta a expansão do serviço aos 52 municípios do Estado.

III. Disponibilização nas lojas digitais

A empresa apresentou divergências quanto à denominação comercial do aplicativo, ao órgão de homologação de referência e à loja digital de disponibilização, tendo inicialmente informado presença em ambas as lojas e, posteriormente, disponibilidade em apenas uma delas, sem apresentar link de acesso durante a reunião.

Observa-se que a dificuldade da própria equipe técnica da empresa em identificar, com precisão e sobre questionamento direto, o nome, o órgão homologador e a loja de distribuição de seu produto constitui indicativo de que o aplicativo ainda não alcançou a maturidade operacional necessária a uma contratação desta magnitude e urgência. Tal circunstância compromete a verificação da existência do produto ofertado em condições de uso imediato pelo usuário final, agravada pelo prazo de início de execução contratual, fixado em 30 (trinta) dias corridos a contar da assinatura, nos termos do item 12.2.1 do Termo de Referência.

IV. Experiência do usuário (pesquisa de satisfação)

A funcionalidade foi descrita pela empresa, mas não demonstrada na perspectiva do usuário final, em razão de limitação do próprio ambiente de testes apresentado.

Não obstante se trate, isoladamente, de ponto de menor relevância em comparação aos anteriores, tal circunstância confirma padrão observado ao longo da reunião: a demonstração restringiu-se à visão do administrador do sistema, sem alcançar a experiência do usuário final surdo, beneficiário direto da política pública em questão. A reiteração desse padrão indica que a empresa não dispõe, até o presente momento, de ambiente de produção plenamente funcional e passível de verificação.

V. Atuação em eventos institucionais

Este foi o único ponto, dentre os questionados, esclarecido de forma satisfatória, com detalhamento operacional consistente quanto ao revezamento de intérpretes e à possibilidade de atuação por meio de ferramentas de transmissão de terceiros, não integrando o rol de riscos ora apontados.

Este ponto foi esclarecido pela empresa com detalhamento operacional quanto ao revezamento de intérpretes e à possibilidade de atuação por meio de ferramentas de transmissão de terceiros. Cumprir observar, contudo, que o exemplo apresentado pela CESBA refere-se a expediente de natureza comercial, em horário administrativo, e reflete a expertise da empresa na modalidade presencial,

não se tratando, portanto, de experiência comprovada na modalidade de atendimento por aplicativo, objeto da presente contratação, razão pela qual a resposta apresentada configura adequação da experiência prévia da empresa ao caso concreto, e não demonstração direta de capacidade operacional na plataforma digital ofertada.

VI. Conclusão

Verifica-se, do exposto, que, das frentes técnicas questionadas, apenas uma foi respondida de forma satisfatória, ao passo que as demais, relativas ao atendimento de emergência, à gratuidade de acesso ao usuário final e à disponibilização do aplicativo nas lojas digitais, permaneceram sem comprovação técnica ou documental, ainda quando diretamente questionadas.

Verifica-se, do exposto, que nenhuma das frentes técnicas questionadas foi respondida de forma plenamente satisfatória. As frentes relativas ao atendimento de emergência, à gratuidade de acesso ao usuário final e à disponibilização do aplicativo nas lojas digitais permaneceram sem comprovação técnica ou documental, ainda quando diretamente questionadas, ao passo que a frente relativa à atuação em eventos institucionais foi respondida com base em experiência da empresa na modalidade presencial e em regime comercial, o que configura, quando muito, indicativo de possível adequação para a prestação do serviço na modalidade remota ora contratada, e não comprovação direta da capacidade operacional da plataforma digital ofertada.

Diante do exposto, esta Gerência de Proteção Global (SEAS-GPG), em conjunto com a Coordenadoria Estadual de Direitos Humanos (SEAS-CODH), e com a colaboração técnica da Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação (SEAS-GTIC), manifesta-se pela reprovação técnica da empresa CENTRO DE SURDOS DA BAHIA - CESBA quanto à sua capacidade demonstrada de atender aos requisitos essenciais do Termo de Referência (ID SEI 70102849), concluindo que a contratação, nas condições ora verificadas, não atende ao interesse público que fundamenta a expansão da oferta do serviço de intermediação de LIBRAS aos 52 municípios do Estado de Rondônia, na modalidade remota, notadamente em razão do risco à continuidade do atendimento de urgência prestado à população surda.

Recomenda-se, respeitosamente, que não se proceda à adjudicação e à homologação do Pregão Eletrônico nº 90329/2025/SUPEL/RO, nos termos do art. 71, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, que faculta à autoridade competente determinar o retorno dos autos para saneamento de irregularidades, em alternativa aos atos previstos no inciso IV do mesmo dispositivo.

Respeitosamente,

Adriane do Nascimento Soares

Gerente de Proteção Global

Gisele Dias Betucci

Gerente de Tecnologia da Informação e Comunicação

Alexander Nunes de Farias

Assessor da Coordenadoria de Direitos Humanos

Ana Carolina Marques de Amorim Gondim Assunção

Coordenadora Estadual de Direitos Humanos



Documento assinado eletronicamente por **ADRIANE DO NASCIMENTO SOARES, Gerente**, em 28/07/2026, às 09:03, 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.](#)



Documento assinado eletronicamente por **Gisele Dias Betucci, Gerente**, em 28/07/2026, às 10:15, 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.](#)



Documento assinado eletronicamente por **Alexander Nunes de Farias, Assessor(a)**, em 28/07/2026, às 10:23, 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.](#)



Documento assinado eletronicamente por **Ana Carolina Marques de Amorim Gondim Assuncao, Coordenador(a)**, em 28/07/2026, às 10:25, 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 **74860926** e o código CRC **28687B35**.