Coren RS
Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul

NOTA DE ESCLARECIMENTO Nº 03

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 48/2026

O Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul - Coren-RS, por meio da Pregoeira, nomeada pela Portaria nº 414/2024, conforme suas atribuições dispostas na Lei nº 14.133/2021 e, em consulta à área técnica, vem esclarecer o questionamento abaixo:

Questionamento 1:

Está correto o entendimento de que a quantidade de 120 (cento e vinte) licenças corresponde ao total de ramais corporativos gerais da plataforma em nuvem, não sendo exigido que todos os 120 ramais possuam simultaneamente o perfil de agente/supervisor de Contact Center, bastando que a plataforma disponibilize o módulo de Contact Center para os setores e postos demandados pelo Coren-RS (a exemplo dos 20 agentes simultâneos previstos no dimensionamento de gravação e atendimento)?

Caso correto quantos ramais precisam do modulo Call Center?

Resposta 1:

O entendimento da licitante está correto. As 120 (cento e vinte) licenças exigidas englobam a totalidade da solução integrada, contemplando tanto os usuários administrativos de Comunicação Unificada (ramais comuns) quanto a parcela de agentes que operarão o Módulo de Contact Center, não havendo exigência de que todas as 120 posições atuem simultaneamente como agentes.

A operação simultânea ativa do Módulo de Contact Center está limitada a um teto máximo de 30 (trinta) atendentes/agentes simultâneos. Esse quantitativo guarda estrita correlação com o dimensionamento da infraestrutura exigida no edital, especificamente o fornecimento de 30 headsets profissionais e a capacidade do Tronco SIP de 30 canais simultâneos. Os ramais restantes, para compor as 120 licenças totais, destinam-se aos usuários de Comunicação Unificada de uso administrativo geral.

Questionamento 2:

Em atenção aos princípios da economicidade, da competitividade e do interesse público (art. 5º da Lei nº 14.133/2021), questiona-se:

A Administração aceita o atendimento dos Itens 1.4 e 1.5 mediante fornecimento de Módulo / Console de Telefonista baseado em Interface Web (Web Receptionist Console), integrado à plataforma SaaS na nuvem e operado na estação de trabalho do usuário, que assegure o monitoramento em tempo real do status (BLF) de 80 ou mais ramais e o controle centralizado de chamadas?

Caso o entendimento do órgão seja estritamente pela entrega do acessório físico de acoplamento mecânico/cascateamento junto ao terminal de mesa, solicita-se a confirmação formal para os devidos fins de composição comercial da proposta.

Resposta 2:

A Administração não aceita o atendimento exclusivo mediante Módulo/Console de Telefonista baseado em Interface Web em substituição ao hardware exigido.

Pelo Princípio da Vinculação ao Edital (art. 5º da Lei nº 14.133/2021), a Administração está adstrita às especificações mínimas do edital. O Termo de Referência exige expressamente que o módulo de expansão possua garantia de compatibilidade e "acoplamento físico nativo com o telefone IP corporativo avançado especificado para a telefonista".

Embora a disponibilização de um console Web agregue valor e agilidade à solução, ela não supre a exigência editalícia de entrega do hardware (acessório físico acoplado mecanicamente ao terminal de mesa). Confirma-se, portanto, a obrigatoriedade da entrega do acessório físico para os devidos fins de composição da proposta comercial.

Porto Alegre, 06 de novembro de 2026.

gov.br Documento assinado digitalmente
CAROLINE BORDIGNON PECCIN
Data: 06/11/2026 13:47:54-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Caroline Bordignon Peccin
Pregoeira do Coren-RS
Portaria nº 414/2024