Coren RS
Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul

NOTA DE ESCLARECIMENTO Nº 02

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:

O item 4.1.1 do Termo de Referência estabelece que os equipamentos telefônicos e softphones deverão ser entregues, instalados e configurados de forma física na sede do COREN-RS, em Porto Alegre, e de forma física ou remota nas subseções localizadas no interior do Estado.

Considerando a possibilidade de realização remota dos procedimentos nas unidades descentralizadas, solicitamos esclarecer:

A equipe técnica da empresa contratante ficará responsável por prestar suporte e ida às subseções durante todo o processo de implantação, inclusive auxiliando diretamente os servidores locais na instalação, configuração dos equipamentos e operacionalização inicial da solução?

Ainda, caso a implantação seja realizada remotamente, haverá disponibilização de profissional técnico da contratante para orientar e acompanhar as equipes das unidades do interior, de modo a garantir que a instalação e a configuração ocorram adequadamente em todas as localidades?

Resposta 1:

A implantação dos equipamentos nas subseções do interior poderá ocorrer de forma física ou remota, a critério da empresa contratada, sendo de sua total responsabilidade garantir a correta configuração e o pleno funcionamento da solução em todas as localidades. Caso a Contratada opte por realizar a configuração inicial dos aparelhos fisicamente na Sede (em Porto Alegre) e, posteriormente, encaminhá-los logisticamente para as subseções, essa sistemática será aceita como modalidade de implantação remota, ficando a empresa dispensada do deslocamento presencial de sua equipe técnica ao interior do Estado. Contudo, como não haverá equipe técnica de TI da contratante (Coren-RS) presencialmente nas Subseções durante o processo de implantação, a empresa contratada mantém a obrigação inafastável de disponibilizar profissional técnico para acompanhar, orientar e auxiliar

remotamente os servidores locais do Conselho na preparação da infraestrutura de rede e na correta ativação e operacionalização dos equipamentos recém-chegados.

Questionamento 2:

O item 3.1.14 do Termo de Referência estabelece que o módulo de discador automático deverá possuir recursos preditivos, progressivos ou funcionalmente equivalentes, sendo capaz de realizar pelo menos 4 (quatro) chamadas automáticas simultâneas.

Diante disso, solicitamos esclarecer se a capacidade mínima de 4 (quatro) chamadas automáticas simultâneas corresponde à capacidade total do módulo de discagem, considerada de forma global para todo o sistema e compartilhada entre os agentes, ou se essa capacidade deverá estar disponível individualmente para cada agente/operador.

Para fins de dimensionamento técnico e elaboração da proposta comercial, solicitamos confirmar se o requisito de 4 (quatro) chamadas simultâneas se refere à capacidade global do discador automático, independentemente da quantidade de agentes conectados à plataforma.

Ressaltamos que o item 3.1.8 prevê, separadamente, a disponibilização de Tronco SIP com pelo menos 30 (trinta) canais simultâneos para chamadas externas originadas e recebidas, razão pela qual entendemos ser importante esclarecer a capacidade específica exigida para o módulo de discagem automática.

Resposta 2:

A exigência de pelo menos 4 (quatro) chamadas automáticas simultâneas refere-se à capacidade mínima global do módulo de discagem para todo o sistema, e não a uma capacidade exigida individualmente por agente ou operador conectado. Conforme o dimensionamento técnico estabelecido para o setor de Arrecadação, o módulo de discador preditivo inteligente deverá possuir a capacidade de originar de forma automatizada e simultânea esse volume global mínimo de chamadas para otimizar o tempo útil dos agentes nas campanhas ativas, trabalhando em conjunto com a capacidade do Tronco SIP.

Porto Alegre, 05 de novembro de 2026.

gov.br Documento assinado digitalmente
CAROLINE BORDIGNON PECCIN
Data: 05/11/2026 16:14:06-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

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