Coren RS
Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul

NOTA DE ESCLARECIMENTO Nº 04

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:

Identificamos que o Grupo 1 e seus oito itens estão cadastrados no Compras.gov.br com a indicação "Sem benefícios ME/EPP", conforme captura de tela anexa.

Entretanto, o item 6.18 do edital prevê a aplicação dos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006, observados os limites do art. 4º da Lei nº 14.133/2021. A capa do edital, por sua vez, indica "NÃO" no campo relativo ao tratamento favorecido ME/EPP.

Diante disso, solicitamos esclarecer:

a) A indicação "Sem benefícios ME/EPP" refere-se apenas à ausência de exclusividade ou cota reservada, permanecendo assegurado o desempate favorecido previsto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123/2006, ao final da etapa de lances?

b) As ME/EPP que atenderem aos requisitos legais e apresentarem proposta até 5% superior à melhor oferta, quando esta for de empresa não enquadrada como ME/EPP, terão oportunidade de apresentar proposta inferior, conforme previsto no edital?

c) Solicitamos, ainda, esclarecer se a Administração promoverá a correspondente retificação da parametrização dos itens no sistema Compras.gov.br, de modo a permitir a aplicação do tratamento favorecido às ME/EPP durante a sessão pública.

Solicitamos resposta expressa quanto ao tratamento efetivamente aplicável, para permitir a correta elaboração das propostas e assegurar condições iguais de participação.

Resposta 1:

a) Sim. A indicação "Sem benefícios ME/EPP" na configuração do sistema (e o campo correspondente na folha de rosto do edital) refere-se exclusivamente à inexistência de itens exclusivos, cotas reservadas ou prioridade de contratação de até 10% (previstas no art. 48 da LC nº 123/2006). Permanece plenamente assegurado o benefício do empate ficto/desempate favorecido, nos exatos termos dos artigos 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006,

regulamentada pelo Decreto nº 8.538/2015, e conforme expressamente estabelecido no item 6.18 do Edital.

b) Sim. Desde que atendidas as exigências legais e observadas as vedações do §1º e do §2º do art. 4º da Lei nº 14.133/2021, caso a melhor oferta ao fim da fase de lances pertença a licitante de maior porte, as microempresas e empresas de pequeno porte cujas propostas/lances estejam no intervalo de até 5% (cinco por cento) superiores ao melhor valor terão assegurado o direito de preferência para cobrir a melhor oferta e assumir a primeira colocação.

c) Não há necessidade de retificação da parametrização no sistema Compras.gov.br. A parametrização dos itens como "Sem benefício ME/EPP" é o padrão do portal para certames de ampla concorrência (sem cota reservada ou exclusividade). Conforme detalhado no item 6.18 do Edital, uma vez encerrada a fase de lances, o próprio sistema do Compras.gov.br realiza a consulta e verificação automática do porte societário das licitantes junto à base da Receita Federal e abre automaticamente a fase de desempate ficto da LC nº 123/2006 para as empresas habilitadas. Portanto, o sistema já operará em estrita consonância com o previsto no instrumento convocatório.

Questionamento 2:

Referente ao item: "Subcontratação 4.26.", solicitamos:

a) Concorda que, segundo a regulamentação legal decorrente do marco das telecomunicações, as regras emanadas pela agência reguladora das Telecomunicações, ANATEL, devem ser cumpridas pelos participantes do certame?

b) De acordo com o Despacho Decisório n° 262/2024/COGE/SCO da ANATEL, cuja a exigência de formalização de cadastro/relatório/contrato entre cliente final e a operadora de STFC, não pode ser entendida como subcontratação diante das disposições do edital. Tal exigência refere-se a obrigações contratuais e regulamentares intrínsecas ao serviço de STFC determinadas pela Anatel para o uso de interconexão local para provimento de numeração ao cliente. Portanto, a determinação da Anatel não pode ser confundida como subcontratação, sendo permitida no processo descrito no edital, já que toda a parte de atendimento, administração, treinamento, suporte técnico, relatórios e responsabilidades contratuais serão atribuídas única e exclusivamente à contratada. Está correto o nosso entendimento? Caso o entendimento esteja incorreto, favor esclarecer.

Resposta 2:

a) Sim, o processo exige estrita observância à Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472/1997) e às regulamentações da ANATEL.

b) Correto. A obrigatoriedade regulatória de vínculo formal entre o cliente final e a operadora STFC para provimento de numeração/interconexão não caracteriza subcontratação. O edital veda a subcontratação, prevista no item 4.26 para assegurar o Princípio da Responsabilidade Única (SPOC), exigindo que a contratada responda integralmente pela entrega, estabilidade, SLAs, suporte técnico e gestão da solução. Cumprida essa responsabilidade centralizada pela contratada, a conformidade com o Despacho da ANATEL é admitida e obrigatória.

Questionamento 3:

Entendemos que toda a infraestrutura de rede interna para o tráfego de chamadas VoIP é de responsabilidade da CONTRATANTE, que disponibilizará em pleno funcionamento a rede estruturada de ramais e demais ativos de rede como: roteadores, switches, sistema de alimentação de energia elétrica. Está correto nosso entendimento? Caso nosso entendimento esteja incorreto, por favor esclarecer, qualificar e quantificar os componentes da infraestrutura, alocando as responsabilidades pertinentes da CONTRATANTE e da CONTRATADA.

Resposta 3:

O entendimento está parcialmente correto. O Coren-RS disponibilizará a infraestrutura de rede e energia nas unidades. Entretanto, visando o pleno funcionamento operacional da solução, a empresa contratada possui o dever técnico contratual de auxiliar a equipe de TI do Coren-RS na avaliação e na preparação dessa infraestrutura local, garantindo que a rede esteja plenamente apta e parametrizada, em estrita obediência ao item 4.13.4 do Termo de Referência.

Questionamento 4:

Entendemos que para o registro dos ramais no PABX em nuvem, a empresa CONTRATADA poderá utilizar o serviço de conexão com a internet já existente nas localidades da CONTRATANTE envolvidas nesse edital. Está correto nosso entendimento? Caso esteja incorreto, favor esclarecer.

Resposta 4:

Está correto. A contratada utilizará a conexão de internet já existente nas localidades do Coren-RS para o registro dos ramais no PABX em nuvem, após a etapa de validação conjunta da rede local.

Questionamento 5:

Sobre o Item "3.1.12. Módulo de Contact Center com agentes, supervisores, filas, monitoramento em tempo real, indicadores e relatórios;"

Para o correto dimensionamento do módulo de Contact Center, solicitamos: O quantitativo de Agentes e Supervisores, tipos de relatórios.

Resposta 5:

A operação simultânea ativa do Módulo de Contact Center encontra-se estritamente limitada a um teto máximo de 30 (trinta) agentes/atendentes. Este parâmetro operacional guarda estrita compatibilidade com as exigências de infraestrutura dispostas no edital, especificamente o fornecimento de 30 (trinta) headsets profissionais e a capacidade mínima do Tronco SIP de 30 (trinta) canais simultâneos.

Atualmente, o fluxo de chamadas da autarquia é estruturado em 06 (seis) filas de atendimento principais, direcionadas aos seguintes setores: Arrecadação, Departamento de Registro e Cadastro, Fiscalização, Ouvidoria, Setor de Processos Éticos e Telefonistas. Por conseguinte, caso o modelo de licenciamento da solução ofertada demande a quantificação específica de perfis de supervisão, a licitante poderá adotar como parâmetro referencial a proporção de 01 (um) supervisor para cada fila de atendimento.

A solução tecnológica deverá ser provida de ferramentas nativas capazes de emitir relatórios gerenciais e operacionais consolidados da plataforma, assegurando o atendimento integral às métricas e parâmetros exigidos nos subitens 3.1.15, 4.1.10, 4.2.2 e 7.19.5 do Termo de Referência (TR).

Questionamento 6:

Sobre o Item:"3.1.10. Portabilidade do número institucional (51) 3378-5500"

Existem outros números que será portados? Caso positivo, quantos serão portados? Quantos DDR?

Resposta 6:

O edital exige exclusivamente a portabilidade do número institucional chave (51) 3378-5500. Não há previsão de portabilidade de outros números no escopo especificado.

Questionamento 7:

Entendemos que a solução ofertada deve suportar a integração com CRM, WhatsApp Business API, IA, transcrição e voicebot, porém estas integrações não serão implementadas nesta contratação. Está correto? Caso esteja incorreto? Por favor, informar quais serão implementadas, quantos agentes atenderão whatsapp e qual é a volumetria de mensagens estimadas para WhatsApp, qual é a atuação da IA esperada, como será aplicada a transcrição, qual software CRM será integrado?

Resposta 7:

O entendimento está correto. A solução ofertada deve suportar nativamente a integração via APIs com Inteligência Artificial e canais como WhatsApp. No entanto, o detalhamento de volumetria, software de CRM específico ou fluxos definitivos de IA não estão previstos para implementação no escopo principal desta contratação de telefonia, bastando que a plataforma possua a capacidade nativa de integração, atendendo aos requisitos dos itens 4.1.13 e 4.12.4 do termo de referência.

Questionamento 8:

Para melhor análise de infraestrutura e implementação, solicitamos quantitativo por localidade dos 81 telefones e 30 headsets.

Resposta 8:

A contratação prevê 80 unidades de Telefones IP, 01 (uma) unidade de telefone IP Avançado com Módulo de teclas e 30 (trinta) unidades de headsets profissionais.

A distribuição exata por localidade (Sede e 7 subseções) não é fixada previamente, pois os quantitativos representam uma estimativa máxima e alocados conforme a demanda do órgão. A título de informação, atualmente é utilizado:

- 62 (sessenta e dois) telefones IP, 01 (um) telefone IP Avançado com módulo de teclas e 13 (treze) headsets com softphones na Sede em Porto Alegre;
- 02 (três) telefones IP e 01 (um) headset com softphone na Subseção de Caxias do Sul;
- 02 (dois) telefones IP e 02 (dois) softphones com headset na Subseção de Passo Fundo;
- 02 (dois) telefones IP e 01 (um) softphone com headset na Subseção de Pelotas;

- 02 (dois) telefones IP e 01 (um) softphone com headset na subseção de Santa Cruz do Sul;
- 02 (dois) telefones IP e 01 (um) softphone com headset na Subseção de Santa Maria;
- 02 (três) telefones IP e 01 (um) softphone com headset na Subseção de Santa Rosa;
- 01 (um) telefone IP e 01 (um) softphone com headset na Subseção de Uruguaiana.

Questionamento 9:

Quantos usuários com softphone são estimados? Destes quantos são mobile/smartphone?

Resposta 9:

O quantitativo demandado engloba 120 (cento e vinte) licenças, as quais contemplarão a totalidade da solução, abrangendo tanto os ramais de Comunicação Unificada de uso administrativo quanto as licenças operacionais do Módulo de Contact Center. Conforme estabelecido no Item 1.1 e nos subitens 3.1.2 e 3.1.3 do Termo de Referência (TR), todas as 120 licenças deverão assegurar aos usuários a funcionalidade de softphone com mobilidade, não havendo subdivisão ou restrição de quantidade exclusiva para o uso em dispositivos móveis. Para viabilizar essa operacionalidade de forma irrestrita, o item 4.12.3 impõe que a Contratada forneça aplicativo multiplataforma.

Porto Alegre, 06 de novembro de 2026.

gov.br Documento assinado digitalmente
CAROLINE BORDIGNON PECCIN
Data: 06/11/2026 13:54:20-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

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