Coren RS
Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul

NOTA DE ESCLARECIMENTO Nº 05
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:

Qual metodologia utilizada para o cálculo do valor estimado? O valor de referência do item 1.1 R$ 5.584,00/mês, por exemplo, para 120 licenças, 30 canais, gravação e Contact Center com discador preditivo, está abaixo do custo de mercado. Favor fornecer os dados para análise.

Resposta 1:

O valor estimado da contratação foi obtido em conformidade com as diretrizes da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021 e da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022. Para a composição do valor de referência do Item 1.1, a pesquisa de preços adotou a métrica estatística da mediana, fundamentada em propostas diretas de fornecedores especializados (art. 23, § 1º, IV, da Lei nº 14.133/2021 e art. 5º, IV, da IN SEGES/ME nº 65/2021), uma vez que não foram encontradas, no PNCP nem no Painel de Preços, contratações públicas que reunissem todas as funcionalidades integradas exigidas. Os detalhes estão descritos no ETP, item 15.3.1.

A alegação de que o valor estaria abaixo do custo de mercado não veio acompanhada de elementos que a demonstrem, como cotações, contratos ou composição de custos. A pesquisa reflete propostas efetivamente apresentadas por empresas do ramo, e duas delas ficaram acima de R$ 5.500,00. Não se identificou, portanto, motivo para revisar a estimativa do valor do item 1.1

Questionamento 2:

De quem será a responsabilidade pela portabilidade numérica?

Resposta 2:

A responsabilidade integral por coordenar, tramitar e homologar todo o processo de portabilidade numérica do número institucional (51) 3378-5500, junto à operadora doadora e demais envolvidas, é exclusiva da empresa CONTRATADA.

Questionamento 3:

Quanto ao item que proíbe subcontratação, esse critério terá o mesmo entendimento para telefonia, plataforma de atendimento e hospedagem de servidor em nuvem por exemplo? Favor especificar.

Resposta 3:

A vedação do item 4.26 do TR (Cláusula Quarta da minuta contratual) decorre do Princípio da Responsabilidade Única (SPOC). Ela proíbe transferir a terceiros a execução de parcelas do objeto perante o Coren-RS, como a implantação, a parametrização, a operação e a gestão da solução, o suporte técnico, o cumprimento dos SLAs e a fiscalização do IMR.

Não configura subcontratação a utilização, pela Contratada, de insumos e meios necessários à sua própria prestação, contratados por ela em nome próprio e sob sua exclusiva responsabilidade, como:

a) a infraestrutura de nuvem ou datacenter de terceiros (hospedagem/IaaS), desde que observados os itens 3.1.20, 4.10.6 e 10.26.3 do TR quanto à localização dos dados e à LGPD;

b) a licença de software de plataforma de PABX ou de atendimento de fabricante, que o próprio TR admite ao prever "aplicativo proprietário ou licenciado" (item 4.12.3);

c) o tráfego de voz e a numeração providos por operadora autorizada pela ANATEL, hipótese que o item 10.26.4 do TR admite expressamente para a licitante integradora.

Em qualquer caso, a Contratada responde integral e diretamente pelo objeto, deve exigir de suboperadores de dados o cumprimento da LGPD (Cláusula Décima, item 10.7, da minuta) e não pode opor ao Coren-RS falha de seus fornecedores como excludente de responsabilidade.

Questionamento 4:

Qual a justificativa para a contratação de 80 aparelhos de telefones físicos de mesa em regime de comodato? Qual foi a metodologia utilizada para pesquisa de preços deste item?

Resposta 4:

Preliminarmente, registre-se que o TR não prevê comodato, e sim locação (itens 1.3 e 4.34.5). Os equipamentos permanecem de propriedade da Contratada, são remunerados mensalmente e são recolhidos ao término da vigência.

No que tange ao quantitativo, informa-se que a estimativa de 80 (oitenta) aparelhos telefônicos IP foi dimensionada com base no levantamento do inventário físico do contrato atual e na necessidade de readequação da demanda, que atualmente encontra-se subdimensionada

para a próxima contratação face à expansão do quadro funcional e ao expressivo aumento da base de atendimento do Coren-RS.

Em relação à especificação técnica, a exigência de aparelhos IP providos de 2 (duas) portas Gigabit Ethernet justifica-se pela economicidade e alta performance. Tal tecnologia permite o cascateamento (compartilhamento de um único ponto de rede entre o computador e o telefone), eliminando a necessidade e os altos custos logísticos e financeiros de se duplicar o cabeamento estruturado e as portas ativas nos switches do Coren-RS, sem gerar gargalos na largura de banda da rede local.

Por fim, a métrica utilizada para a estimativa de custo deste item (Item 1.3) foi a mediana, (Item 15 do Estudo Técnico Preliminar).

Questionamento 5:

Sobre a natureza das licenças, as 120 licenças referem-se a usuários ou ramais cadastrados (nominais) que utilizam a solução ao mesmo tempo, ou é admitido o licenciamento por uso simultâneo, considerando o pico de 30 chamadas simultâneas informado no item 4.33.2?

Resposta 5:

As 120 licenças referem-se a usuários ou ramais cadastrados e ativos (TR, item 3.1.2), todos aptos a operar ao mesmo tempo, com mobilidade, softphone e URA (item 1.1). Não se admite o licenciamento por uso concorrente limitado a 30. O número de 30 refere-se aos canais simultâneos do Tronco SIP para chamadas externas (item 3.1.8) e ao pico de tráfego aferido (item 4.33.2), e não à quantidade de usuários licenciados. A licitante pode adotar o modelo comercial de licenciamento que preferir, desde que garanta 120 usuários ou ramais simultaneamente registrados e operantes.

Questionamento 6:

Para a distribuição por perfil, das 120 licenças, quantas correspondem a cada perfil? Essa informação é importante para composição dos preços, favor especificar conforme exemplos:

a) usuários de ramal comum (PABX: realizar e receber chamadas, transferência, conferência);

b) agentes de Contact Center (filas, URA e relatórios de atendimento);

c) supervisores (monitoramento em tempo real, wallboard, relatórios e auditoria de gravações);

d) telefonista (item 1.4);

e) administradores da plataforma (Departamento de TI), ou outros?

Resposta 6:

Os perfis especializados estão contidos nas 120 licenças, e não somados a elas.

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:

Para composição de preços, adotem-se os seguintes parâmetros referenciais:

- Agentes de Contact Center: até 30 agentes em operação simultânea;
- Supervisores: 1 por fila de atendimento, totalizando 6 (Arrecadação, Registro e Cadastro, Fiscalização, Ouvidoria, Processos Éticos e Telefonistas);
- Telefonista: 1 posto (itens 1.4 e 1.5) do total das licenças;
- Administradores da plataforma (DTI): a gestão administrativa via interface web (item 3.1.1) integra a solução e deve ser disponibilizada à equipe de TI sem custo adicional, ainda que consuma licença no modelo da licitante.
- O restante das posições (para composição do limite das 120 licenças contratadas) destina-se aos usuários de Comunicação Unificada de ramal comum e administração sistêmica.

A Contratante poderá redistribuir os perfis entre os usuários dentro do total contratado, respeitados os limites referenciais acima (item 3.1.1).

Questionamento 7:

Quantos usuários usarão telefone IP, quantos usarão softphone com headset e quantos usarão o aplicativo mobile? Há usuários que acumularão mais de um dispositivo (telefone IP e mobile, por exemplo)? Favor especificar.

Resposta 7:

De acordo com os subitens 3.1.2, 3.1.3 e 4.12.3 do Termo de Referência, a funcionalidade de aplicativo de softphone com mobilidade (suportando desktop, WebRTC e dispositivos móveis via Android e iOS) deverá ser disponibilizada de forma irrestrita a todos os 120 perfis licenciados (sem custo adicional, já que a mobilidade e o softphone integram a própria licença de usuário do item 1.1). Portanto, será admitido que os usuários acumulem dispositivos simultaneamente, conjugando, por exemplo, o aplicativo móvel com um dos 80 telefones corporativos físicos ou um dos 30 headsets previstos no escopo.

Questionamento 8:

Sobre os agentes simultâneos no Contact Center, quantos agentes ficam logados ao mesmo tempo nas filas, no horário de pico?

Resposta 8:

O Contact Center deve ser dimensionado para até 30 agentes simultaneamente logados nas filas no horário de pico, em correspondência com os 30 headsets e os 30 canais do Tronco SIP.

Questionamento 9:

Para o discador do setor de Arrecadação, quantos agentes operarão o discador automático e em qual horário? A exigência de 4 chamadas simultâneas (TR 3.1.14) refere-se ao total do discador ou a cada agente?

Resposta 9:

A exigência técnica contida no instrumento convocatório de realizar pelo menos 4 (quatro) chamadas automáticas simultâneas refere-se à capacidade mínima global do módulo de discagem para todo o sistema no setor de Arrecadação, e não a uma capacidade segregada individualmente por cada agente operador.

Questionamento 10:

Sobre gravação, os 20 ramais ou agentes com gravação simultânea (TR 3.1.13.1) são os mesmos agentes do Contact Center, ou incluem também ramais administrativos?

Resposta 10:

A exigência de suporte a, no mínimo, 20 (vinte) ramais ou agentes gravados simultaneamente constitui um parâmetro operacional de dimensionamento mínimo da infraestrutura (Item 3.1.13.1). O próprio Coren-RS terá autonomia para definir, parametrizar e alterar livremente quais usuários (sejam agentes do Contact Center ou ramais administrativos regulares) terão suas ligações gravadas.

Questionamento 11:

Quantos usuários há na Sede e em cada uma das 7 Subseções (TR 4.1.1)? Os usuários das Subseções atuam no Contact Center ou apenas como ramais comuns? Favor especificar.

Resposta 11:

O volume de ativos por localidade constitui uma estimativa máxima de teto, e não um quantitativo pré-fixado. A título de parâmetro situacional histórico, o Coren-RS engloba atualmente:

- 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 (dois) 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) sofiphone 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 (dois) telefones IP e 01 (um) softphone com headset na Subseção de Santa Rosa;
- 01 (um) telefone IP e 01 (um) sofiphone com headset na Subseção de Uruguaiana.

Questionamento 12:

Sobre canais de atendimento, os agentes atenderão somente voz, ou está prevista para esta contratação alguma integração com canais digitais (WhatsApp Business API) nos mesmos postos de atendimento? Entendemos que o item 4.1.13 exige apenas a capacidade de integração futura. Está correto?

Resposta 12:

O entendimento da empresa está correto. Os itens 4.1.13 e 4.12.4 exigem exclusivamente que a plataforma possua suporte técnico e capacidade nativa para permitir integrações futuras (via API REST ou webhooks) com Inteligência Artificial, CRM e ferramentas como WhatsApp Business API. No entanto, não estão previstos no escopo desta contratação a implementação de fluxos parametrizados para canais digitais, o licenciamento de volumetria de mensagens de canais digitais, nem o fornecimento de software de CRM.

Porto Alegre, 09 de novembro de 2026.

gov.br Documento assinado digitalmente
CAROLINE BORDIGNON PECCIN
Data: 09/11/2026 15:02:59-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

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