Coren RS
Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul

NOTA DE ESCLARECIMENTO Nº 01

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:

As 120 (cento e vinte) licenças de usuários exigidas no Item 1.1 englobam tanto os usuários de Comunicação Unificada (ramais comuns) quanto os agentes que operarão o Módulo de Contact Center? Ou seja, o órgão deseja 120 licenças de UC e, dentro dessas 120, uma parcela (até 30) será habilitada como "agente de Contact Center"?

Resposta 1:

O entendimento da licitante está correto. As 120 licenças de usuários exigidas no Item 1.1 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. O Edital exige uma solução única com, no mínimo, 120 licenças totais, não havendo exigência de que todas essas 120 posições atuem como agentes de Contact Center simultaneamente.

Questionamento 2:

Considerando a exigência de apenas 30 headsets, podemos confirmar que a operação simultânea do Módulo de Contact Center está dimensionada para, no máximo, 30 (trinta) atendentes/agentes ativos, sendo as demais licenças (das 120 totais) destinadas a usuários de Comunicação Unificada (ramais administrativos e de uso geral)?

Resposta 2:

A interpretação é procedente. O dimensionamento para o fornecimento de apenas 30 headsets profissionais (Item 3.1.4) confirma que a operação simultânea ativa do Módulo de Contact Center está limitada a um máximo de 30 atendentes/agentes. O quantitativo restante, para compor as 120 licenças totais, é destinado aos usuários da Comunicação Unificada de uso administrativo geral.

Questionamento 3:

Podemos considerar que o Módulo de Contact Center e o Discador Preditivo (Item 3.1.14) devem ser dimensionados e licenciados para operar com um teto máximo de 30 (trinta) agentes simultâneos, em estrita correlação com a capacidade do Tronco SIP e com a quantidade de headsets fornecidos?

Resposta 3:

A premissa está técnica e documentalmente correta. O Módulo de Contact Center e o Discador Preditivo devem ser dimensionados para operar com um limite máximo de 30 agentes simultâneos. Este teto operacional guarda estrita correlação com as limitações técnicas e históricas descritas no edital, especificamente a exigência de um Tronco SIP de 30 canais simultâneos (Item 3.1.8) e o pico histórico de tráfego aferido pela autarquia, que registrou um máximo de 30 chamadas simultâneas (Item 4.33.2).

Questionamento 4:

Podemos entender que a exigência de gravação de "20 ramais simultâneos" e o discador de "4 chamadas simultâneas" são os parâmetros mínimos de operação para o setor de Arrecadação/Contact Center, não havendo qualquer exigência oculta ou implícita de se licenciar 120 posições de Contact Center para operação simultânea?

Resposta 4:

O entendimento está correto. As especificações para gravação automática de, no mínimo, 20 ramais ou agentes simultaneamente (Item 3.1.13.1) e a capacidade do discador automático para realizar pelo menos 4 chamadas simultâneas (Item 3.1.14) configuram os parâmetros e capacidades operacionais mínimas exigidas para a infraestrutura do setor de Arrecadação e Contact Center.

Não existe no instrumento convocatório nenhuma exigência oculta para o licenciamento de 120 posições simultâneas e exclusivas de Contact Center, prevalecendo os quantitativos e especificações mínimas expressamente fixados no Termo de Referência.

Porto Alegre, 30 de outubro de 2026.

gov.br Documento assinado digitalmente
CAROLINE BORDIGNON PECCIN
Data: 30/10/2026 12:43:23-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

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