



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS  
TCE-TO - CEP 77000-000 - Palmas - TO - www.tceto.ic.br

## OFÍCIO Nº 2563/2024 - COLCC

Palmas, 28 de outubro de 2024.

Ao Senhor  
**Ruben Siegrist**  
e-mail: ruben.siegrist@metodotelecom.com.br

Assunto: Pedido de Esclarecimento ao Edital do Pregão Eletrônico nº 90023/2024

Prezado,

Em atenção ao Pedido de Esclarecimento do Pregão Eletrônico nº 90023/2024 (0776303), encaminhado no dia 24/10/2024, passo a prestar os esclarecimentos suscitados:

**Questionamento 1:** Em relação ao item 5. Linha 0800 (e subitens, página 17), questionamos quantos usuários farão o atendimento simultâneo do serviço 0800.

**Esclarecimento:** Em referência ao item 5.1 do edital, o Tribunal exige uma linha 0800 que suporte a demanda de atendimento, o que implica que a solução ofertada deve comportar o volume simultâneo necessário para atender aos cidadãos de maneira eficiente, especialmente em horários de maior procura. A capacidade de atendimento deve ser ajustável pela Contratada conforme as demandas do órgão, mantendo o foco em um serviço contínuo e de qualidade.

**Questionamento 2:** Em relação ao item 5. Linha 0800 (e subitens, página 17), questionamos quantas chamadas deverão ser gravadas simultaneamente.

**Esclarecimento:** De acordo com o item 5.2 do edital, o Tribunal requer a gravação integral das chamadas recebidas pela linha 0800, com o objetivo de manter um registro completo para fins de auditoria, análise e conformidade regulatória. Portanto, o sistema ofertado deve ter a capacidade de gravação simultânea de todas as chamadas ativas. Essa especificação assegura que todas as interações possam ser monitoradas e analisadas posteriormente, garantindo a integridade dos registros e o cumprimento dos requisitos do Tribunal para transparência e controle interno.

**Questionamento 3:** Em relação ao item 5. Linha 0800 (e subitens, página 17), entendemos que os recursos de gravação que acompanharão o fornecimento do 0800 poderão disponibilizar o download das chamadas gravadas, possibilitando que estas fiquem armazenadas em outros locais que não na nuvem, eliminando o risco de serem apagadas por limitação temporal. Se for aceita esta modalidade, poderemos manter as gravações em nuvem por um período inferior, como 1 mês, sem aumento de custos de 'storage' ao órgão. Será aceita esta modalidade? Caso não, sugerimos um armazenamento em nuvem (que gera custos aos proponentes) não superior a 3 (três) meses. Nossa proposta será aceita?

**Esclarecimento:** Sim, o entendimento está correto. O item 5.3 do edital prevê a possibilidade de que as gravações sejam mantidas na nuvem pelo período mínimo de um mês, com a opção de download para armazenamento local pela Contratante, conforme sua política interna de retenção de dados. A solução proposta pode, portanto, disponibilizar um período mínimo de retenção em nuvem de 30 dias, com extensão opcional para até três meses, caso necessário. Esta flexibilidade reduz custos adicionais de armazenamento em nuvem e permite que o Tribunal tenha maior controle sobre o gerenciamento das gravações, garantindo que registros críticos possam ser acessados conforme necessário.

**Questionamento 4:** Em relação ao item 5. Linha 0800 (e subitens, página 17), questionamos qual o volume mensal de tráfego fixo-local, móvel-local, fixo-LDN e móvel-LDN estimado? Estas informações são cruciais para a elaboração de proposta comercial mais adequada ao perfil de tráfego do 0800 do órgão.

**Esclarecimento:** O edital não especifica diretamente o volume mensal esperado para cada tipo de chamada na linha 0800, somente no item 5.1 "A Contratada deverá fornecer 0800 com ligações ilimitadas e gratuitas;"

**Questionamento 5:** Com base no item 4.5, subitem 4.5.10, pág. 16, estamos entendendo que a versão desktop do softphone deverá ser do mesmo fabricante da solução de Pabx na nuvem, pois somente um softphone do mesmo fabricante teria as credenciais/integrações necessárias para ativar/desativar os recursos ali descritos (desvio incondicional, caso ocupado, caso não atender, caso indisponível) diretamente no Pabx. Além disto, evita-se que a aplicação desktop seja de um fabricante diverso do softphone versão mobile.

**Esclarecimento:** Não, o entendimento está incorreto. Conforme exigido pelo item 4.5.10 do edital, o softphone fornecido deve possuir integração plena com a solução de PABX na nuvem, especialmente para assegurar funcionalidades como desvio de chamadas (incondicional, caso ocupado, caso não atender, caso indisponível). A escolha de um softphone do mesmo fabricante do PABX ofertado é recomendada para garantir compatibilidade total e permitir o funcionamento otimizado dos recursos descritos no edital. Esta compatibilidade é essencial para manter a integridade das funcionalidades do sistema, alinhando-se à expectativa do Tribunal de uma solução integrada e eficiente.

**Questionamento 6:** Com base nos itens 4.5 e 4.6, da pág. 16, complementados pelo subitem 4.2.1.13, pág. 14, estamos entendendo que o softphone versão desktop é o aplicativo que terá o recurso de compartilhamento de conteúdo/tela durante uma áudio/vídeo conferência. Citamos esta 'limitação' pois não é comum no mercado aplicativos softphone versão mobile que possuam este recurso de compartilhamento de tela, o que poderá frustrar/fracassar o processo editalício. Entendemos, assim, que um softphone, em sua versão desktop, que possua o compartilhamento de tela estará atendendo integralmente a estes requisitos técnicos. Está certo nosso entendimento?

**Esclarecimento:** Sim, o entendimento está Correto. Conforme exigido pelo item 4.5 e 4.6 do edital, o softphone fornecido deve possuir integração plena com a solução de PABX na nuvem, especialmente para assegurar funcionalidades como desvio de chamadas (incondicional, caso ocupado, caso não atender, caso indisponível).

**Questionamento 7:** Há no mercado fabricantes desenvolvedores de softphone que não possuem "interface gráfica, simulando teclado numérico e display do telefone IP", conforme subitem 4.6.4 da página 16, mas de forma semelhante possuem o teclado numérico e demais ferramentas de discagem/atendimento bastante simples de utilizar. Estamos entendendo, desta forma, que poderá ser fornecido softphone que não "simule" o display de um aparelho IP, mas o forneça de forma similar ou superior em sua interface gráfica. Está certo nosso entendimento?

**Esclarecimento:** Correto. Conforme detalhado nos itens 4.5 e 4.6, bem como no subitem 4.2.1.13, o Tribunal exige que a funcionalidade de compartilhamento de conteúdo/tela esteja disponível no softphone versão desktop, durante conferências de áudio e vídeo. Observa-se que é incomum a disponibilidade desta função em versões mobile; por isso, a solução desktop deve contemplar este recurso para atender integralmente às necessidades de conferência do Tribunal e para que a solução esteja conforme as especificações do edital.

**Questionamento 8:** Quanto ao subitem "4.2.1.13. Deve permitir a criação de espaços virtuais para até 25 participantes internos (áudio, vídeo e compartilhamento de conteúdo)", atualmente é muito comum o acesso a um ambiente/espaço virtual de áudio/vídeo conferência por meio de link WEB. Estamos entendendo, portanto, que cada softphone versão desktop, deverá possibilitar que não somente os espaços sejam iniciados manualmente pelo usuário 'dono do espaço virtual' (adicionando um a um os participantes da sessão de áudio/vídeo), como também deverá disponibilizar um link WEB (URL/URI) para acesso facilitado aos demais participantes internos. Está certo nosso entendimento?

**Esclarecimento:** Sim, está correto. O subitem 4.6.4 especifica que a solução deve garantir uma interface de fácil utilização, o que inclui um teclado numérico funcional. A exigência da simulação do display de um telefone IP é apenas ilustrativa, para indicar a simplicidade esperada da interface. Dessa forma, um softphone que ofereça o teclado numérico e funcionalidades semelhantes ao telefone IP será aceito, desde que cumpra os requisitos de usabilidade e funcionalidade estabelecidos no edital.

**Questionamento 9:** Quanto ao subitem "4.6.17. Deve permitir a configuração do dispositivo de preferência para o recebimento de ligações", estamos entendendo que se for ofertado softphone que possibilite ao usuário atender uma chamada telefônica em qualquer um dos seus dispositivos de ramal (softphone mobile, telefone IP, softphone desktop, etc), além de permitir que a chamada possa ser 'puxada' de um dispositivo para o outro sem deixar a ligação cair (para sair da mesa e continuar a conversa no celular; ou o contrário - ao chegar na mesa, continuar a ligação pelo telefone IP ou softphone desktop), estaremos atendendo integralmente a esta especificação. Está certo nosso entendimento?

**Esclarecimento:** Sim, está correto. O item 4.2.1.13 exige que o softphone desktop permita a criação de espaços virtuais com capacidade para até 25 participantes, com funcionalidades de áudio, vídeo e compartilhamento de conteúdo. A funcionalidade de geração de um link web para facilitar o acesso aos participantes atende ao requisito de praticidade e, portanto, está em conformidade com as especificações do edital, assegurando um ambiente de conferência simplificado e acessível para o Tribunal.

**Questionamento 10:** Em relação ao item 4.9 da pág. 17, pedimos a faixa de numeração DDR e demais números telefônicos a serem portados - bem como a informação da empresa/operadora atualmente detentora dos números fixos.

**Esclarecimento:** Sim, o entendimento está correto. Conforme o subitem 4.6.17, a solução deve permitir que o usuário selecione o dispositivo preferencial para receber chamadas e possibilitar a alternância da chamada entre dispositivos sem interrupções. Este recurso é essencial para garantir a mobilidade dos usuários e a flexibilidade na condução das chamadas, de acordo com as necessidades de trabalho do Tribunal.

**Questionamento 11:** Em relação a tabela da página 17, tópico "6. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO OU SERVIÇO", subitem "2 Licença de ramal de usuário para 0800". Estamos entendendo que este item da tabela refere-se a assinatura de um serviço de 0800. Está certo nosso entendimento? Caso não seja este o entendimento, favor esclarecer este subitem da tabela.

**Esclarecimento:** Em conformidade com o item 4.9 do edital, a faixa de numeração DDR refere-se aos números atualmente utilizados pelo Tribunal. Para atender ao edital, será fornecida à Contratada vencedora a relação de números a serem portados e a operadora de origem, para que o processo de portabilidade seja realizado de maneira transparente e sem impacto ao serviço.

**Questionamento 12:** Com relação ao subitem 4.1.3 pág. 12 e 4.7 pág. 24, trata-se de fornecimento de solução hospedada em estruturas redundantes lógica e fisicamente. Estamos entendendo que a vencedora da etapa de lances deverá encaminhar junto à sua proposta comercial ajustada, documentos que comprovem as certificações mencionadas nestes subitens, bem como comprove a existência da alta disponibilidade (redundância) de sua solução em nuvem, para confirmação por este órgão e averiguação pelas demais proponentes, visando o atendimento pleno das condições editalícias. Está certo nosso entendimento?

**Esclarecimento:** Sim, está correto. O item 2 da tabela na página 17 refere-se ao licenciamento necessário para a implementação e operação do serviço de 0800, conforme as especificações de capacidade e operação descritas no item 5 do edital.

**Questionamento 13:** Não encontramos no termo de referência a informação de quantos usuários/ramais dentre os 250 deverão estar licenciados com os softphones (mobile/desktop). Questionamos quantas licenças de softphone são desejadas, para o devido dimensionamento da proposta comercial.

**Esclarecimento:** Está correto. O item 4.7 exige que a Contratada apresente documentação comprovando a certificação de redundância e alta disponibilidade de sua solução em nuvem, evidenciando que atende aos padrões de confiabilidade e segurança exigidos pelo Tribunal. Estes documentos devem ser anexados na proposta final para validação e transparência no processo.

**Questionamento 14:** Por se tratar de uma solução de caráter fortemente técnico, estamos entendendo que a vencedora da etapa de lances deverá informar junto à sua proposta comercial ajustada, a marca/modelo de todos os itens do termo de referência, minimamente do Pabx virtual, do softphone, do telefone IP, do headset, para que tanto este órgão, quanto as demais proponentes, tenham as condições mínimas para confirmar ou não o atendimento integral dos termos deste Edital. Está certo nosso entendimento?

**Esclarecimento:** Em conformidade com o uso previsto, estima-se que 80% dos 250 ramais deverão contar com licenças de softphone (desktop ou mobile), totalizando cerca de 200 licenças. Essa quantidade é suficiente para atender aos usuários do Tribunal que precisarão de acesso remoto à solução, conforme as exigências de mobilidade e funcionalidade do edital.

**Questionamento 15:** Não está claro, a partir do item "4.4. Headsets", subitem 4.4.1, se este órgão deseja Headset Biauricular ou Monoauricular. Favor esclarecer: serão headsets mono ou bi-auriculares?

**Esclarecimento:** De acordo com o item 4.4.1, a preferência é por headsets biauriculares, visando proporcionar melhor qualidade sonora e conforto para os atendentes, facilitando o uso em períodos prolongados e em ambientes de atendimento com maior nível de ruído, de acordo com as necessidades do Tribunal para garantir o melhor atendimento possível.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **PATRÍCIA PEREIRA DA SILVA, COORDENADORA**, em 28/10/2024, às 15:26, conforme art. 4º da Resolução Administrativa TCE/TO nº 001, de 15 de outubro de 2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tceto.tc.br/sei/processos/verifica.php> informando o código verificador **0777431** e o código CRC **DC96258D**.