



Outlook

RES: Pedido de Esclarecimento 2 – P.Eletrônico nº 390004-32/2026 (Processo nº 50000.006783/2026-51)

De Julio César Ferreira da Silva <julio.silva@transportes.gov.br>

Data Ter, 08/09/2026 19:01

Para SELIC <selic@transportes.gov.br>

Cc COINT <COINT@transportes.gov.br>; Augusto Santiago da Silva Dutra <augusto.dutra@transportes.gov.br>; Leanderson Billy Gomes da Silva <leanderson.silva@transportes.gov.br>

Prezados,

Solicito que o Pregão seja **suspenso** para que possamos fazer alguns ajustes no TR e republicarmos, posteriormente.

Seguem as repostas aos questionamentos:

QUESTIONAMENTO 1.1

O entendimento está correto.

O Termo de Referência não garante que os troncos SIP estarão disponíveis na entrada em produção. Os itens 4.35.2.3 e 4.35.2.4 preveem que essa evolução depende da operadora e admitem a coexistência temporária com o ambiente E1.

Quanto a este ponto, não se identifica necessidade de alteração específica do Termo de Referência.

QUESTIONAMENTO 1.2

O entendimento está parcialmente correto.

Enquanto não estiver concluída a migração dos troncos E1 para SIP, poderá ser necessária a manutenção temporária dos elementos locais indispensáveis à interconexão com os circuitos E1. Os equipamentos atualmente existentes poderão ser utilizados durante essa transição, desde que tecnicamente compatíveis e adequados.

Caso sejam necessárias adaptações ou componentes adicionais para assegurar a continuidade dos serviços durante o período de coexistência, caberá à Contratada providenciá-los, conforme as obrigações previstas no Termo de Referência.

Concluída a disponibilização dos troncos SIP, a solução deverá evoluir para a arquitetura de interconexão baseada em SBC e SIP prevista no Termo de Referência.

QUESTIONAMENTO 2.1

O entendimento está correto.

Atualmente, a Ouvidoria não possui URA implantada e, portanto, não existe árvore de atendimento preexistente. Para conferir maior objetividade ao dimensionamento das propostas, o Termo de Referência será ajustado para incluir uma árvore inicial de atendimento da URA, sem prejuízo dos ajustes de parametrização previstos para a etapa de implantação.

Dessa forma, o Termo de Referência será ajustado e o Edital será republicado, permanecendo inalteradas as demais condições do certame.

QUESTIONAMENTO 3.1

O entendimento está correto.

Para uniformizar o dimensionamento das propostas, o Termo de Referência será ajustado para estabelecer capacidade mínima inicial de 14 canais simultâneos de URA, devidamente licenciados e ativados, considerando as informações prestadas pela unidade demandante e a expectativa de crescimento do atendimento.

A solução deverá permitir expansão futura de capacidade, sem que isso represente obrigação ilimitada de fornecimento adicional além do quantitativo contratado.

Dessa forma, o Termo de Referência será ajustado e o Edital será republicado, permanecendo inalteradas as demais condições do certame.

At.te,

JULIO CESAR FERREIRA DA SILVA

CHEFE DA DIVISÃO DE CYBERSEGURANÇA
DICIB/CGTI/SGETI/SE

(61)983039392

MINISTÉRIO DOS
TRANSPORTES



De: SELIC <selic@transportes.gov.br>

Enviada em: terça-feira, 8 de setembro de 2026 17:27

Para: Julio César Ferreira da Silva <julio.silva@transportes.gov.br>; Augusto Santiago da Silva Dutra <augusto.dutra@transportes.gov.br>; Leanderson Billy Gomes da Silva <leanderson.silva@transportes.gov.br>

Assunto: ENC: Pedido de Esclarecimento 2 – P.Eletrônico nº 390004-32/2026 (Processo nº 50000.006783/2026-51)

Prioridade: Alta

Prezados, boa tarde.

Recebemos esse pedido de esclarecimento ao nosso Pregão nº 390004-32/2026 – Telefonia e estamos encaminhando para área demandante para análise e manifestação, no prazo até o dia 11 p.f. , na parte da manhã.

Atenciosamente,

SELIC

De: Licitações e Contratos <licitacoes.contratos@makeone.com.br>

Enviada em: terça-feira, 8 de setembro de 2026 17:04

Para: SELIC <selic@transportes.gov.br>

Assunto: Pedido de Esclarecimento 2 – P.Eletrônico nº 390004-32/2026 (Processo nº 50000.006783/2026-51)

Prioridade: Alta

CUIDADO: E-mail externo. Não clique em links ou abra anexos, a menos que reconheça o remetente e saiba que o conteúdo é seguro.

Prezado(a) Pregoeiro(a) e Equipe de Apoio,

Na qualidade de interessados em participar do certame em epígrafe, cujo objeto é a contratação de serviços técnicos especializados de implantação da solução de upgrade de telefonia IP/VoIP, solicitamos esclarecimento acerca do seguinte ponto do instrumento convocatório:

QUESTIONAMENTO 1 — DISPONIBILIDADE DOS TRONCOS SIP FRENTE AOS TRONCOS E1 EM USO

Referência: itens 4.26.3, 4.26.4, 4.26.6, 4.35.2.3, 4.35.2.4 e 4.36.5 do Termo de Referência.

Contextualização

O item 4.26.3 estabelece que a interconexão dos troncos de telefonia do Ministério deverá ser centralizada por meio de Session Border Controller (SBC), ou tecnologia equivalente, com suporte à tecnologia SIP. Já o item 4.26.6 reconhece expressamente que o ambiente encontra-se atualmente baseado em troncos digitais E1, devendo a solução suportar a transição para o modelo de interconexão SIP. O item 4.35.2.3, por sua vez, qualifica essa evolução como dependência externa relevante da implantação, condicionada à disponibilidade da operadora, e o item 4.35.2.4 admite expressamente o cenário de coexistência entre o ambiente atual e a arquitetura futura pretendida.

A distinção é tecnicamente relevante e possui impacto direto na composição de preços. Troncos E1 são circuitos TDM e exigem, obrigatoriamente, gateway de mídia dotado de placas E1/PRI e recursos de DSP para a conversão TDM–IP. Considerando que a plataforma será hospedada em nuvem (itens 4.34.1 e 4.36.2), a terminação dos troncos E1 permanecerá exigindo equipamento instalado em sítio local do Ministério enquanto a migração para SIP não se concretizar. Já a interconexão exclusivamente em SIP dispensa esses gateways, sendo atendida pelo SBC.

Trata-se, portanto, de dois cenários de fornecimento substancialmente distintos em escopo, em risco e em custo, cuja definição é imprescindível para a elaboração da proposta.

Questionamentos

1.1. Os troncos SIP já estarão disponíveis pelo lado do Ministério dos Transportes na data prevista para a entrada em produção da solução?

1.2. Caso os troncos SIP não estejam disponíveis na entrada em produção, mantendo-se a operação em E1 de forma total ou parcial, cenário de coexistência previsto no item 4.35.2.4, o fornecimento, o licenciamento e a manutenção dos gateways de mídia E1 (equipamento, placas E1/PRI, licenças e recursos de DSP) integram o escopo da contratada, ou serão reutilizados os equipamentos já existentes no ambiente do Ministério?

QUESTIONAMENTO 2 — FLUXOS DE ATENDIMENTO DA URA

Referência: itens 4.25.1.1, 4.25.1.17, 4.31.11 e 5.1.11.5 do Termo de Referência.

Contextualização

O item 4.25.1.1 exige a disponibilização de menus de atendimento automatizado com múltiplos níveis, subníveis e fluxos de navegação, configuráveis e reconfiguráveis conforme as necessidades operacionais da Ouvidoria e da Contratante. O instrumento, contudo, não apresenta o desenho da árvore de atendimento pretendida, nem qualquer parâmetro quantitativo a respeito.

O esforço de desenho, configuração, parametrização e teste de uma URA é diretamente proporcional à quantidade de fluxos, de níveis, de opções por nível e de mensagens de áudio envolvidas. Sem essa delimitação, cada licitante precisará arbitrar sua própria premissa de esforço, o que resultará em propostas construídas sobre bases distintas e não comparáveis entre si, situação especialmente sensível em certame julgado por menor preço global do grupo.

Questionamentos

2.1. Solicita-se disponibilizar, ainda na fase de esclarecimentos, o desenho pretendido da URA da Ouvidoria, informando:

- quantidade de fluxos distintos a serem implantados;
- quantidade de níveis e de opções por nível;
- quantidade estimada de mensagens e prompts de áudio;
- quantidade de filas e grupos de atendimento de destino;
- quantidade de posições ou ramais da Ouvidoria que receberão as transferências.

QUESTIONAMENTO 3 — QUANTIDADE DE PORTAS (CANAIS SIMULTÂNEOS) DE URA

Referência: itens 4.25.1.3, 4.25.1.6, 4.25.1.7, 4.25.1.8, 4.25.1.12, 4.25.1.14 e 4.26.7 do Termo de Referência.

Contextualização

O Termo de Referência exige atendimento automatizado contínuo, em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana (item 4.25.1.8), bem como fila de atendimento com mensagens de espera personalizáveis (item 4.25.1.6) e disponibilização de recursos de DSP em quantitativo suficiente para suportar as necessidades da URA (item 4.26.7). Não há, contudo, indicação da quantidade de portas, isto é, de canais simultâneos de URA a serem licenciadas.

No ecossistema Avaya, as portas de URA são licenciadas por sessão simultânea e constituem item de custo relevante, diretamente proporcional ao dimensionamento adotado. A ausência desse quantitativo, ou dos dados históricos de tráfego que permitiriam calculá-lo, impede o dimensionamento uniforme da solução e compromete a comparabilidade das propostas.

Questionamentos

3.1. Qual a quantidade mínima de portas, ou canais simultâneos, de URA que deverá ser licenciada e ativada para o atendimento do objeto?

Certos de sua atenção, agradecemos desde já e aguardamos o posicionamento desta Administração.

Atenciosamente,



Licitações e Contratos

 (11) 97514-5032

 licitacoes.contratos@makeone.com.br



Esta mensagem e quaisquer anexos podem conter informações confidenciais de propriedade da MakeOne. Esta mensagem, as informações e ideias aqui contidas não podem ser divulgados, copiados, reproduzidos ou distribuídos a ninguém fora da MakeOne, sem o prévio consentimento por escrito. Esta informação pode conter declarações prospectivas e estão sujeitas a alterações sem aviso prévio

This message and any attachments contain confidential information proprietary of MakeOne. This message, the information and the ideas contained in it cannot be disclosed, copied, reproduced or distributed to anyone outside MakeOne, without prior written consent. This information may contain forward-looking statements and are subject to change without notice.