

Assunto: Resposta aos Pedidos de Esclarecimento – Edital de Chamamento Público IplanRio nº 04/2025

À

OPENTEC Computação & Sistemas Ltda

A/C Sr. Walder Alves da Rocha

Ref.: Pedido de Esclarecimento – Edital de Chamamento Público IplanRio nº 04/2025

Prezado Senhor,

Acusamos o recebimento da comunicação eletrônica enviada em 2 de Outubro de 2025, por meio da qual a empresa OPENTEC Computação & Sistemas Ltda ("INTERESSADA") apresenta pedido de esclarecimento com nove perguntas acerca das disposições do Edital de Chamamento Público IplanRio nº 04/2025 ("Edital").

Em atenção ao solicitado e em estrita observância aos princípios da legalidade, da isonomia, da publicidade e da vinculação ao instrumento convocatório, que regem o presente procedimento, a Empresa Municipal de Informática S.A. – IplanRio ("IPLANRIO") passa a prestar os devidos esclarecimentos, de maneira formal e definitiva, com base em uma interpretação global do Edital, de seus Anexos e do arcabouço jurídico que fundamenta esta iniciativa.

A INTERESSADA consulta faz as seguintes perguntas que são respondidas a seguir:

1 - Referente ao processo de evidência dos requisitos contidos no documento

"4-Anexo-II-Qualificacao-04_25-CRM.xlsx", entendemos que para essa primeira etapa, a empresa interessada poderá escolher e utilizar um dos 3 recursos informados (imagem, link da documentação ou vídeo) para evidenciar a capacidade de atendimento de cada item. Nosso entendimento está correto?

Resposta: Sim, o entendimento **está correto**.

2 - Referente ao item 1.18 do 4-Anexo-II-Qualificacao-04_25-CRM.xlsx, entendemos que a necessidade esperada no item pode ser entregue através de integração com soluções de vídeo chamada, como por exemplo: Microsoft Teams, Google Meet, etc, não sendo este recurso parte integrante deste fornecimento. Nosso entendimento está correto?

Resposta: Seu entendimento está **correto**. A necessidade esperada para o item 1.18, "Atendimento por vídeo", pode, de fato, ser entregue através da integração com soluções de videochamada de terceiros, **contudo** isto deve ser informado em complemento à evidência.

3- Referente ao item 1.19 do 4-Anexo-II-Qualificacao-04_25-CRM.xlsx, não está claro a necessidade esperada. A necessidade do IPLAN seria de, através de uma imagem, a solução ofertada baseada nas características, identificar o tipo de documento e gerar um registro (chamado, requisição,

etc...). Nosso entendimento está correto?

Resposta: Seu entendimento está **parcialmente correto**, com uma pequena distinção na interpretação. A necessidade esperada para o item 1.19, "Possibilidade de criar automação que identifica o tipo de chamado a partir de input de foto", é que a solução ofertada utilize Inteligência Artificial para analisar uma imagem (input de foto) e, com base nas características visuais, identificar o *tipo específico de chamado* que essa imagem representa, para então gerar um registro (chamado, requisição, etc.) correspondente. Essa capacidade pode ser alcançada tanto de forma nativa quanto por integração com serviços especializados de IA, contudo isto deve ser informado em complemento à evidência.

4 - Referente ao item 1.21 do 4-Anexo-II-Qualificacao-04_25-CRM.xlsx, entendemos que a necessidade esperada é que através de um email recebido em uma caixa postal da solução ofertada, um fluxo automática seja executado para geração de um registro, contendo as informações do email. Nosso entendimento está correto?

Resposta: Seu entendimento está **correto**.

5 - Referente ao item 3.3 do 4-Anexo-II-Qualificacao-04_25-CRM.xlsx, não está claro a necessidade esperada com o termo "sinalização de conversa bloqueada". Poderiam detalhar melhor, por favor?

Resposta: A necessidade esperada com o termo "sinalização de conversa bloqueada" dentro do item 3.3, "Exibição de recursos e elementos do WhatsApp de forma nativa (confirmação de entrega, leitura, compartilhar localização, receber e enviar áudio, compartilhar contato, enviar HSM, sinalização de conversa bloqueada)", refere-se à capacidade da plataforma de atendimento de detectar e exibir para o operador quando uma mensagem enviada via WhatsApp não puder ser entregue ao cidadão.

6 - Referente ao item 4.3 do 4-Anexo-II-Qualificacao-04_25-CRM.xlsx, não está claro a necessidade esperada com o termo "Integração com dados externos para campanhas". Poderiam detalhar melhor, por favor?

Resposta: A necessidade esperada com o termo "Integração com dados externos para campanhas" no item 4.3 se refere à capacidade da plataforma de utilizar informações provenientes de outras fontes de dados (sistemas legados, bases de dados externas, etc.) para enriquecer e personalizar as campanhas de comunicação ativas.

7 - Referente ao item 8.1 do 4-Anexo-II-Qualificacao-04_25-CRM.xlsx, entendemos que a necessidade esperada é a capacidade de integração com sistemas externos, por exemplo uma base de dados, e com os dados advindos dessa fonte externa, associar a outros registros da solução ofertada. Nosso entendimento está correto?

Resposta: Seu entendimento está **parcialmente correto**. A necessidade esperada para o item 8.1, é a capacidade da solução de integrar-se com sistemas externos (como bases de dados) e, a partir dos dados desses sistemas, exibir essas informações dentro da solução ofertada e associá-las, além da integração com outros registros (a partir de uma regra implementada) existentes no próprio CRM.

8 - Referente ao item 8.5 do 4-Anexo-II-Qualificacao-04_25-CRM.xlsx, entendemos que a necessidade esperada para o item é a capacidade de integração com as soluções da esteira de CI/CD, gerando a capacidade de captura de indicadores e orquestração de todo o processo da esteira, inclusive gerando ações automatizadas para suportar o processo. Nosso entendimento está correto?

Resposta: Seu entendimento está **correto**.

9 - Referente ao item 9.3 do 4-Anexo-II-Qualificacao-04_25-CRM.xlsx, não está claro a necessidade do item referente ao termo “logs e dados dos cidadão”, considerando que a solução para atender os 9 blocos de requisitos, pode conter dados como, por exemplo, transcrição de uma conversa, até dados como um chamado. Poderiam detalhar melhor, por favor?

Resposta: A inclusão do item relativo à “logs e dados dos cidadãos” é necessária para assegurar a conformidade com a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), especialmente quanto às obrigações do controlador no tratamento e na segurança da informação.

Nos termos do art. 18, inciso II, da LGPD, o titular dos dados pessoais tem o direito de obter do controlador, a qualquer momento, acesso e cópia de seus dados pessoais.

Adicionalmente, o art. 46 da mesma lei estabelece que os agentes de tratamento devem adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados e demais situações ilícitas. O registro de logs de acesso e operação constitui uma dessas medidas, pois viabiliza auditoria, rastreabilidade e responsabilização em caso de incidentes de segurança ou irregularidades no tratamento de dados.

Permanecemos à disposição para quaisquer outros esclarecimentos.

Atenciosamente,

Comissão de Parcerias – IPLANRIO