

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

À

TO BRASIL CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.

A/C Sr. Fabrício Menezes Rangel de Abreu

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 **TO BRASIL CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO 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 na sequência:

1. Existe contrato atual para o objeto do Edital, se positivo, que empresa é detentora e qual o número do contrato? Com base na LEI Nº 12.527 de Acesso a Informação, solicitamos por gentileza, enviar-nos cópia do Contrato, Aditivos, Anexos e Planilha de Composição de Custos.

Resposta: O presente Edital de Chamamento Público, conforme indicado em *Edital de Chamamento Público 04_2025, Item 1.1*, destina-se a selecionar uma parceira para uma oportunidade de negócio que visa prover à Clientes da Administração Pública uma nova Plataforma Integrada de Atendimento, CRM, Mensageria, orquestração, agendamento de processo e atendimento telefônico automatizado.

Este Edital não se refere à renovação ou continuidade de um contrato existente, mas sim à formação de uma nova parceria de natureza associativa, com compartilhamento de riscos e resultados, para o desenvolvimento e comercialização de uma solução (*Edital de Chamamento Público 04_2025, Item 1.4*).

Portanto, não há um contrato atual nos moldes de um serviço ou produto já contratado para o objeto específico deste chamamento. Como não se trata de uma contratação de bens ou serviços já em andamento, não há um contrato prévio, aditivos ou planilhas de custos relacionados a este objeto para serem fornecidos.

2. A documentação a ser inserida no portal para participação no pregão, pode conter a identificação da empresa? Enquanto a proposta comercial, pode ser em folha timbrada?

Resposta: É fundamental ressaltar que este processo não se trata de um pregão, mas sim de um Chamamento Público para seleção de parceiro, conforme o título do *Edital de Chamamento Público 04_2025*. A parceria é a relação jurídica constituída por um Contrato de Parceria em Oportunidade de Negócio, que, na forma do art. 28, §3º, da Lei 13.303/2016, é contrato de espécie associativa.

A documentação a ser enviada para participação no Chamamento Público deve conter a identificação da empresa. O *Edital de Chamamento Público 04_2025, Item 3.1*, estabelece claramente que as INTERESSADAS devem encaminhar sua Proposta contendo "a documentação de constituição da empresa (...) e a documentação prevista nos Anexos".

Toda a documentação, incluindo a proposta, deve ser enviada para o endereço eletrônico: parcerias.iplanrio@prefeitura.rio, com o assunto "Edital IplanRio 04/20025", conforme indicado no preâmbulo do *Edital de Chamamento Público 04_2025*. É crucial que toda a documentação seja enviada de acordo com as referências e os requisitos detalhados nos documentos em anexo.

Quanto à proposta comercial, sim, deve ser em folha timbrada, assinada e datada.

3. Solicitamos, por gentileza, informar o valor do orçamento para a contratação?

Resposta: O presente Edital de Chamamento Público não se trata de uma contratação nos moldes tradicionais de compra de um produto ou serviço com um valor orçamentário pré-definido. Conforme o *Edital de Chamamento Público 04_2025, Item 1.4*, a oportunidade de negócio é uma "joint-venture contratual", uma parceria com compartilhamento de riscos e resultados.

Dessa forma, não há um valor de orçamento pré-estabelecido para a "contratação" no sentido de um dispêndio fixo por parte da IplanRio, visto que a dinâmica é de construção e comercialização conjunta de uma solução.

4. Qual data está prevista para o início dos serviços?

Resposta: O Edital estabelece um cronograma para as etapas de seleção da parceria. As datas mencionadas no preâmbulo do *Edital de Chamamento Público 04_2025* referem-se aos prazos para "Impugnação e Esclarecimentos", "Proposta", "Avaliação das Propostas Técnicas", "Recurso" e "Resultado Final" da seleção de empresa parceira para, em conjunto com a IPLANRIO, prover à Clientes da Administração Pública Plataforma de Atendimento, CRM, Mensageria, orquestração, agendamento de processo e atendimento telefônico automatizado.

A data de "início dos serviços" ou início da operacionalização da parceria não é especificada de forma fixa, pois depende das tratativas negociais e técnicas subsequentes à seleção e consequente contratação do serviço por parte da Administração Pública.

5. A partir da análise dos itens 4.3, 6.1, 7.3, 7.4, 8.6 e 9.4, do Anexo II, mas não somente deles, entendemos a necessidade de integração junto a sistemas legados, de diferentes formas. Solicitamos o esclarecimento quanto às principais tecnologias que devem ser alvo de integrações desse projeto.

Resposta: Você está correto em seu entendimento sobre a necessidade de integração com sistemas legados e externos. O *Anexo I, Seção 2.1.2*, já aponta que "a solução deverá permitir a integração com sistemas legados ou externos, através de APIs, garantindo interoperabilidade".

Com base nos itens citados no *Anexo II - Qualificação 04_25 (CRM)*, as principais tecnologias e métodos de integração esperados são:

- **APIs (Application Programming Interfaces):** Este é o método mais frequentemente citado e esperado para diversas integrações.
 - O *Anexo II, Item 6.1* (Flowbuilder - Conexão com APIs externas) e *Item 8.6* (Integrações e customizações - Criação, edição e remoção de registros através API) explicitamente mencionam e requerem o uso de APIs, com o *Item 8.6* sugerindo APIs RESTful como padrão.
- **Consulta a banco de dados em tempo de execução e uso de cache de dados:**
 - Dependendo da natureza e frequência das integrações, a solução deverá ser capaz de realizar consultas a bancos de dados de sistemas legados em tempo de execução — sempre que informações atualizadas em tempo real forem necessárias — ou utilizar mecanismos de cache de dados para otimizar o desempenho e reduzir a carga sobre sistemas externos, quando o contexto permitir o uso de dados temporariamente armazenados. Para isso, podem ser empregados, de forma não exaustiva, protocolos e tecnologias amplamente adotados no mercado, como conectores ODBC, JDBC e drivers nativos compatíveis com bancos como Oracle, SQL Server, PostgreSQL e MySQL.
 - **Single Sign-On (SSO):** Para autenticação e gerenciamento de acesso.
 - O *Anexo II, Item 9.4* (Segurança - Login via SSO) e *Item 9.5* (Segurança - Login via gov.br) requerem integração para login via SSO, o que implica o suporte a protocolos de autenticação padrão de mercado (como OAuth2, SAML, OpenID Connect).

É importante notar que os documentos especificam os métodos e funcionalidades de integração (APIs, SSO, consulta externa) mais do que as tecnologias específicas dos sistemas legados com os quais a integração se dará. A solução deve ser flexível o suficiente para se adaptar aos diferentes sistemas legados existentes na IplanRio, utilizando as interfaces e protocolos de integração apropriados.

6. No Anexo I, Item 3 (Responsabilidades), sub-item 3 Suporte Técnico à plataforma, tal como descrito no Edital, entendemos que o suporte refere-se a fabricante. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Não, o seu entendimento não está correto.

Conforme a tabela de responsabilidades no *Anexo I, Item 3*, na linha referente ao "3 Suporte Técnico à Plataforma", a responsabilidade é atribuída explicitamente à "Empresa Parceira" (indicado com um "X" na coluna "Empresa Parceira").

O detalhamento do ITEM 3 em *Anexo I, Seção 3.1*, reforça essa atribuição:

"A Parceira deverá assegurar assistência eficiente e oportuna para resolver quaisquer problemas técnicos enfrentados pelos usuários. Isso inclui a disponibilidade de canais de suporte para atender dúvidas, solucionar falhas e fornecer orientações sobre o uso da plataforma. O parceiro deve também garantir que a equipe de suporte esteja bem treinada e equipada para lidar com atualizações e mudanças na plataforma, promovendo uma experiência de usuário contínua e satisfatória. Esse suporte é crucial para manter a confiabilidade e a satisfação do cliente."

Portanto, a responsabilidade de fornecer o Suporte Técnico à Plataforma é da Empresa Parceira, que poderá, a seu critério e conforme sua estrutura interna, recorrer ao suporte do fabricante da solução que oferece, mas a interface e a garantia do suporte para a IplanRio recaem sobre a Parceira.

7. No Anexo II, Item 3 (Responsabilidades), sub itens 11 e 12, que tratam do Atendimento e Suporte de 1º, 2º e 3º níveis, entendemos que o suporte deverá ser prestado pela empresa parceira contratada. Está correto nosso entendimento?

Resposta: É fundamental ressaltar que este processo não se trata de contratação de "Empresa Parceira", O *Editais de Chamamento Público 04_2025, Item 1.4*, explica "Em razão da natureza associativa do contrato, enfatiza-se que o presente Edital não se refere a uma relação de fornecimento e consumo ou mera contratação de prestação de serviços, com compartilhamento de riscos e resultados, no limite de suas responsabilidades, cujo objeto se caracteriza, na linguagem corrente empresarial, como joint-venture contratual."

Seu entendimento está parcialmente correto.

A distribuição das responsabilidades para os níveis de atendimento e suporte é a seguinte, conforme o *Anexo I, Item 3* e seus detalhamentos na *Seção 3.1*:

- **ITEM 11: Atendimento e Suporte de 1º nível**
 - A tabela de responsabilidades indica um "X" tanto na coluna "IplanRio" quanto na coluna "Empresa Parceira". Isso significa que o **suporte de 1º nível é uma responsabilidade compartilhada/conjunta**.
 - O detalhamento do **ITEM 11** especifica as responsabilidades de cada parte: a IplanRio oferece o primeiro ponto de contato e registra as solicitações, enquanto a Parceira fornece ferramentas e treinamento para a equipe da IplanRio e uma linha de apoio para escalonamento de casos mais complexos. Há também responsabilidades

conjuntas para a criação de uma base de conhecimento e melhoria contínua dos processos.

- **ITEM 12: Atendimento e Suporte 2º nível e 3º nível**
 - A tabela de responsabilidades indica um "X" exclusivamente na coluna "**Empresa Parceira**".
 - O detalhamento do **ITEM 12** claramente afirma: "A parceira é responsável por fornecer suporte de 2º e 3º nível para a plataforma da solução. Isso inclui a resolução de problemas técnicos complexos que não puderam ser solucionados no suporte de 1º nível, bem como a realização de diagnósticos detalhados e a implementação de soluções técnicas avançadas."

8. Não identificamos os serviços de Operação Assistida no Edital. Entendemos que está fora do escopo. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: O entendimento **está parcialmente correto**.

O *Anexo I, Item 3* ("Responsabilidades") detalha as atribuições entre a IplanRio e a Empresa Parceira, que incluem "Implantação" (responsabilidade da Parceira, que deve fornecer suporte técnico e operacional e treinar a equipe), "Treinamento" (responsabilidade conjunta para clientes e da Parceira para a equipe IplanRio), "Monitoramento", "Suporte Técnico à Plataforma" e os níveis de "Atendimento e Suporte".

Embora os conceitos de implantação e treinamento possam englobar fases de acompanhamento e suporte intensivo que se assemelham à operação assistida, o termo "Operação Assistida" não é explicitamente definido ou listado como um serviço distinto com responsabilidades específicas.

Portanto, a "Operação Assistida" não é um item separado no escopo definido pelo *Anexo I*. As atividades que poderiam ser classificadas como tal seriam esperadas dentro das responsabilidades de Implantação e Treinamento, ou como parte do suporte técnico contínuo.

9. No Anexo II, item 1.27 - Gerar nota ou classificação da satisfação do atendimento utilizando IA, solicitamos esclarecimento quanto ao item em relação ao processo (como seria calculada a satisfação do cliente?, por exemplo).

Resposta: A satisfação do cliente pode ser calculada pela IA por meio de diferentes abordagens, que devem ser descritas em sua proposta. Isso indica que a IA pode — embora não esteja necessariamente limitada a isso — processar os resultados dessas pesquisas, bem como outras fontes de dados.

Por exemplo, é possível aplicar Análise de Sentimento (Sentiment Analysis), utilizando processamento de linguagem natural (NLP) para examinar as interações dos cidadãos (como textos de chat,

transcrições de voz, e-mails, publicações em redes sociais, entre outros) a fim de inferir o sentimento (positivo, negativo ou neutro) e gerar uma pontuação de satisfação.

10. No Anexo II, Item 9.3 - LGPD: Disponibilizar logs e dados dos cidadãos que solicitam exportação, solicitamos esclarecimento quanto ao tipo de log, a quem, quando e como deverá ser disponibilizado.

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, incluindo as informações referentes às origens dos dados, aos critérios utilizados e às transformações incorridas durante o tratamento.

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.

O acesso a esses logs deve ser restrito a usuários administradores devidamente autorizados, e deve ocorrer por qualquer meio tecnicamente acessível por máquina (como APIs, ferramentas de auditoria ou sistemas de monitoramento).

Permanecemos à disposição para quaisquer outros esclarecimentos.

Atenciosamente,

Comissão de Parcerias – IPLANRIO