

PREGAO ELETRÔNICO Nº 029/2024
Nº DO PE NO SISTEMA 90029/2024

O **BANPARÁ S/A** leva ao conhecimento de todos os interessados os seguintes esclarecimentos, relativos à licitação em epígrafe:

ESCLARECIMENTO I

Pergunta 01:

Considerando que o objeto da licitação consiste na prestação de serviços de recebimento, análise, registro e classificação de denúncias do público interno e externo, compilação e fornecimento de dados e informações, por meio de canal de denúncia e plataforma de gestão de demandas instituídos para o BANPARA em sistema informatizado, garantindo a integridade dos dados e o anonimato dos denunciantes;

Considerando o escopo dos serviços;

Questiona-se:

1.1 É correto o entendimento que os profissionais poderão realizar o trabalho de forma remota, não sendo necessário estar presencialmente na sede do Banpara para receber o atendimento de 0800?

Resposta 01:

É correto o entendimento de que a execução dos serviços poderá ser realizada remotamente, desde que os requisitos do edital sejam plenamente atendidos e os padrões de qualidade e segurança exigidos pelo BANPARA sejam respeitados. A necessidade de atendimento via número 0800 não implica, necessariamente, na presença física dos profissionais na sede do Banco, desde que o serviço seja oferecido conforme especificações de qualidade e confidencialidade.

Pergunta 02:

1.2 Em relação ao item 8.8, solicita-se que o Banpara esclareça que tipo de página com URLs deve ser criada pela contratada.

Resposta 02:

Quanto ao item 8.8 do edital, em termos práticos, significa que além da página principal para o registro de denúncias (o próprio Canal de Denúncias, onde usuários podem enviar reclamações, denúncias etc.), o BANPARÁ pode precisar de outras páginas com URLs específicas que estejam ligadas a esse canal. Ademais, essas páginas adicionais podem ser necessárias para fornecer mais informações, orientações ou serviços específicos sobre o processo de denúncia.

A criação dessas páginas extras depende das necessidades do BANPARÁ ao longo do contrato, então não se trata de uma demanda fixa, mas de uma possibilidade que o banco pode solicitar conforme achar necessário.

Esclarecemos ainda que essas páginas devem ter design e navegação intuitivos, e incluir as URLs que possibilitem acesso a demais funcionalidades específicas do canal de denúncias.

Pergunta 03:

1.3 No que tange ao item 8.10, é correto o entendimento de que a contratada pode realizar o recebimento de ocorrências, por meio de sistema informatizado, ou aplicativo para smartphones ou site responsivo que atende IOS e android ou mensagem eletrônica?

Resposta 03:

É correto o entendimento de que o recebimento de ocorrências deverá necessariamente ser realizado por meio dos canais descritos a seguir:

- **Sistema informatizado (página na internet):** Uma página exclusiva na internet, com URL específica para o BANPARÁ, onde os usuários podem registrar ocorrências de forma segura e direta. Esse sistema permitirá que as denúncias sejam feitas online.
- **Telefone 0800 (atendimento humano):** Um número gratuito de atendimento telefônico (0800) com uma equipe de atendentes para oferecer suporte humano direto. Esse canal

possibilitará que o usuário faça denúncias por telefone, garantindo acessibilidade para quem prefere ou precisa de ajuda pessoal.

- **Aplicativo para smartphones (iOS e Android):** Um aplicativo móvel compatível com os sistemas operacionais iOS e Android, permitindo que as denúncias sejam feitas via celular. Esse canal facilitará o acesso para quem usa smartphones, proporcionando uma alternativa rápida e conveniente.
- **Mensagem eletrônica (e-mail específico para o BANPARA):** Um endereço de e-mail dedicado exclusivamente ao BANPARÁ para o envio de denúncias e ocorrências. Esse canal oferecerá uma opção formal e documentada para quem prefere fazer denúncias por e-mail.

O objetivo é garantir que as denúncias possam ser feitas de forma acessível, utilizando várias opções de contato, visando tornar o processo de denúncia acessível, rápido e fácil para o público, independentemente do meio de comunicação que preferirem utilizar.

Pergunta 04:

1.4 É correto o entendimento que não é mandatória a adequação do atendimento às deficiências auditivas?

Resposta 04:

Consta especificado no termo de referência, item 8.10 no tópico g) Adequação do atendimento às deficiências auditivas e visuais, conforme legislação vigente. Em outras palavras, o serviço de atendimento ao público (para o Canal de Denúncias, por exemplo) deve garantir que pessoas com deficiência auditiva ou visual possam acessar e utilizar o serviço sem barreiras. Essa exigência garante que o serviço siga os requisitos de acessibilidade previstos em leis como o Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência - Lei nº 13.146/2015) e outras normas técnicas, promovendo a inclusão e o acesso igualitário aos canais de denúncia.

Pergunta 05:

1.5 É correto o entendimento de que para atender ao disposto na alínea “o”, do item 8.10 do Edital, a contratada poderá apresentar todos os dashboards disponíveis na plataforma para serem visualizados a qualquer momento?

Resposta 05:

Em atendimento ao disposto na alínea "o" do item 8.10 do termo de referência, a contratada deverá disponibilizar dashboards interativos na plataforma de gestão, acessíveis ao BANPARA para visualização em tempo real, de modo que seja possível acompanhar o status e os indicadores das demandas. O sistema deverá assegurar que esses dados estejam atualizados e disponíveis para consulta conforme necessidade. Esse dashboard interativo permitirá ao BANPARÁ monitorar a qualidade, eficiência e acessibilidade do serviço, além de identificar áreas que precisam de ajustes ou melhorias.

ESCLARECIMENTO II

Pergunta 01:

Com relação à licitação supramencionada, a **KPMG** vem requerer a **PRORROGAÇÃO DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA DA LICITAÇÃO** com fundamento no quanto segue:

A data para entrega das propostas está prevista para o dia 27 de novembro de 2024, até às 10 horas.

Inobstante o poder discricionário por parte da Contratante em estipular o prazo entre a divulgação do Edital e a apresentação das propostas e abertura da sessão, no caso em tela, este prazo se mostra extremamente curto.

Cabe evidenciar que o prazo para recebimento das propostas, e respectiva abertura do certame, quando exíguo, como o presente caso, pode afetar o número de participantes no processo, e por conseguinte a competição em si, gerando impactos no resultado efetivo da licitação.

Este aspecto deve ser observado em consonância aos princípios estabelecidos no Art. 37, caput, da Constituição Federal, que no âmbito das licitações visam ampliar a competitividade, uma vez que o número de participantes interfere na obtenção da contratação mais vantajosa e eficiente à Administração.

Ressalta-se que para que a participação em processos licitatórios seja viável, tal qual o presente caso, a licitante deve realizar uma série de procedimentos administrativos preliminares,

indispensáveis para a apresentação da sua proposta. Procedimentos estes que, observados em consonância à particularidade e complexidade exigidas para a presente contratação, necessitam um prazo maior que o ora estabelecido, para serem concluídos.

Cumprido, ainda, esclarecer que a extensão do prazo neste sentido, propicia não só a ampliação da competitividade, por meio da participação do maior número de competidores, mas, também, eleva a qualidade técnica aplicada à proposta, haja que vista que o tempo dedicado à melhor elaboração desta, a torna mais vantajosa e eficiente, o que vai de encontro aos objetivos perseguidos no procedimento licitatório

Desta forma, em benefício aos princípios constitucionais, notadamente os da competitividade e eficiência, que norteiam este processo, bem como do próprio interesse público, **solicita-se a prorrogação da data de abertura das propostas e da sessão pública da licitação**, a fim de que haja tempo hábil à apropriada análise do edital e para concluir os procedimentos necessários à participação no processo, incluída a elaboração da proposta.

Resposta 01:

A prorrogação de prazo não é possível, uma vez que se trata de previsão legal que foi devidamente obedecida, conforme art.39, letra “b”, inciso II da lei das Estatais 13.303/2016:

Art. 39. Os procedimentos licitatórios, a pré-qualificação e os contratos disciplinados por esta Lei serão divulgados em portal específico mantido pela empresa pública ou sociedade de economia mista na internet, devendo ser adotados os seguintes prazos mínimos para apresentação de propostas ou lances, contados a partir da divulgação do instrumento convocatório:

I - para aquisição de bens:

- a) 5 (cinco) dias úteis, quando adotado como critério de julgamento o menor preço ou o maior desconto;
- b) 10 (dez) dias úteis, nas demais hipóteses;

II - para contratação de obras e serviços:

- a) 15 (quinze) dias úteis, quando adotado como critério de julgamento o menor preço ou o maior desconto;

ESCLARECIMENTO III

Pergunta 01:

Qual a quantidade estimada de usuários que acessarão a Ferramenta de Gestão de Relatos (perfis operadores do sistema que terão acesso total ao conteúdo da denúncia)?

Resposta 01:

O quantitativo estimado de usuários será definido de acordo com as necessidades operacionais do BANPARÁ.

Pergunta 02:

Quais idiomas serão atendidos pelo 0800 do Canal de Denúncias?

Resposta 02:

O idioma padrão a ser atendido é o português. Caso haja necessidade de suporte em outros idiomas, o BANPARÁ realizará alinhamento específico com a contratada.

Pergunta 03:

O site deverá ser configurado em quais idiomas?

Resposta 03:

A configuração do site deverá contemplar, inicialmente, o idioma português.

Pergunta 04:

Atualmente, existe algum canal interno/externo ativo? Se sim, poderiam informar a quantidade de relatos recepcionados por mês? E por meios de contato (hotsite, email, 0800, etc).

Resposta 04:

O BANPARÁ possui canal ativo através de formulário disponível na página oficial do Banco. Todavia, em razão da sensibilidade da informação, não será possível o repasse da informação da quantidade de relatos recepcionados por mês.

Pergunta 05:

Sobre o item 6. Critério de Valor, poderiam indicar o valor estimado para contratação objeto deste edital?

Resposta 05:

Conforme o edital, o critério de valor não será objeto de esclarecimento neste momento.

Pergunta 06:

1. Acerca do item "8. DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS ", questionamos:

1. Subitem "b) Garantia de anonimato – confere ao denunciante a segurança da confidencialidade. A identidade do usuário não deve ser exigida como condição para receber o relato (a menos que o usuário queira se identificar). Os telefonemas não serão gravados e o protocolo de Internet não será rastreado." embora a CONTRATADA realize a coleta de registro dos Endereços de Protocolo da Internet (IPs) dos computadores dos Manifestantes (responsáveis pelo registro do relato/reporte/denúncia), esta coleta ocorre apenas para fins de cumprimento às determinações do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) de modo que este dado não será utilizado para sua identificação no contexto do Canal de Denúncias, o qual é Confidencial, a menos que haja obrigação legal em sentido contrário. Para atendimento das melhores práticas de Compliance e cumprimento das políticas de controle de dados embasados na LGPD, nosso time não compartilha gravações, mesmo que com alterações de voz, isso posto entendemos que o requisito não é eliminatório, nosso entendimento está correto?

Resposta 06:

A coleta de IPs, conforme indicado, não é requisito eliminatório. No entanto, o BANPARÁ reforça que a confidencialidade e anonimato do denunciante são aspectos fundamentais para o canal de denúncias, exceto em casos de obrigações legais específicas.

Esclarecemos que, em conformidade com o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), a coleta de Endereços de Protocolo da Internet (IPs) poderá ser realizada exclusivamente para atender

obrigações legais (cumprimento de ordem legal), sem comprometimento da confidencialidade e do anonimato garantidos no contexto do canal de denúncias. Este requisito não configura critério eliminatório.

Esse entendimento está alinhado às boas práticas de Compliance e à LGPD, não afetando a confidencialidade exigida no edital.

Pergunta 07:

Subitem "e) Outras informações e arquivos disponibilizados pelo BANPARA." podem, por favor, nos disponibilizar ou informar quais são as referidas informações e arquivos?

Resposta 07:

As informações e arquivos referem-se a conteúdos, padrões e dados necessários à parametrização do sistema, que serão disponibilizados ao longo da implantação.

Os arquivos e informações fornecidos serão relacionados aos processos e fluxos de denúncia, incluindo layouts, modelos de relatórios e dados necessários para integração do sistema.

Pergunta 08:

Subitem "8.8. De acordo com a necessidade da BANPARA, poderá ser solicitada a criação de páginas com URLs relacionadas ao Canal de Denúncias, dentro do domínio da contratante, além daquela dedicada ao próprio canal para registro de denúncias." poderiam indicar o objetivo da criação dessas outras páginas do Canal de Denúncias no domínio da contratante? Há previsão para este contrato atender outras empresas? Em se tratando de fluxo da Denúncia, o relato registrado nessas outras páginas serão tratados pelos mesmos usuários do Canal de Denúncias do BANPARÁ?

Resposta 08:

As páginas adicionais têm como objetivo ampliar as funcionalidades do canal, como criar interfaces específicas para iniciativas internas ou externas relacionadas à ética e à integridade.

O contrato é exclusivamente para atendimento das demandas do BANPARÁ. O registro de denúncias nas páginas adicionais será tratado pelos mesmos usuários designados para o canal principal.

Pergunta 09:

Subitem "a) Recebimento de ocorrências, por meio de sistema informatizado (página na internet com URL exclusiva para o BANPARA, telefone 0800 (atendimento humano), aplicativo para smartphones (IOS e Android) e mensagem eletrônica (endereço de e-mail específico para o BANPARA).", entendemos que o site que possui tecnologia de responsividade e utiliza conceitos de WebApp, podendo ser acessado do navegador de qualquer dispositivo móvel atende ao requisito. Nosso entendimento está correto?

Resposta 09:

Sim, o entendimento está correto. Um site responsivo com tecnologia WebApp atende ao requisito, desde que cumpra todas as especificações funcionais e técnicas estabelecidas no edital.

Pergunta 10:

Subitem "8.10. A CONTRATADA deverá prestar os serviços, considerando as características abaixo elencadas: -d) Disponibilização de sistema com a possibilidade de criação de perfis com mecanismos de diferenciação de funções e acesso a grupos específicos, visando garantir o tratamento, controle e gerenciamento das denúncias com as devidas segregações de funções e sem conflitos de interesses, sempre em conformidade com as políticas do BANPARA e mediante sua supervisão." entendemos que uma ferramenta que realiza as funções descritas, porém, é administrada pela CONTRATADA atende aos requisitos. Nosso entendimento está correto?"

Resposta 10:

A ferramenta será disponibilizada pela CONTRATADA, cabendo à CONTRATANTE a sua administração: criação de perfis, controle e gerenciamento das denúncias com as devidas segregações de funções e sem conflitos de interesses.

Pergunta 11:

Subitem "f) Criação de alertas de denúncias prioritárias, com escopo limitado a 5% do total de demandas registradas, conforme padrões definidos pelas áreas responsáveis do BANPARA, se necessário." qual(is) a(s) forma(s) de contato esperada(s) para o alerta em denúncias que serão classificadas como prioritárias? Quais são as naturezas dessas denúncias?

Resposta 11:

Os alertas podem ser realizados por meio de e-mails ou notificações no sistema, conforme parametrização definida. As denúncias prioritárias são aquelas que envolvem riscos elevados à integridade ou ética da instituição, sendo categorizadas conforme critérios definidos pelas áreas responsáveis do BANPARÁ.

Pergunta 12:

Subitem "j) Possibilidade de padronização de e-mails automáticos, disparados a partir de gatilhos definidos pelo BANPARA para usuários da plataforma de gestão ou para os denunciantes." atualmente possuímos uma série de e-mails automáticos disparados nos mais variados cenários dentro da plataforma, porém estes têm temporização padrão, entendemos que dessa maneira atendemos o requisito, nosso entendimento está correto? Caso não esteja, poderiam indicar quais o alertas esperados? E, poderiam indicar se o requisito é eliminatório?

Resposta 12:

O atendimento ao requisito depende da possibilidade de configurar temporizações específicas para os e-mails automáticos, conforme demandas do BANPARÁ. Caso não seja possível, o BANPARÁ analisará a proposta de adequação apresentada.

Esclarecemos que soluções com temporizações padrão de disparo de e-mails automáticos são aceitas, desde que atendam ao propósito funcional descrito no edital. Tal requisito será tratado como classificatório e não eliminatório.

Eventuais ajustes necessários poderão ser solicitados durante a execução do contrato, sendo considerados dentro do escopo da prestação de serviços

Pergunta 13:

Subitem "m) Realização de melhorias no atendimento, registro, avaliação e acompanhamento das denúncias, quando solicitado pelo BANPARA." podem nos indicar exemplos para que tenhamos ciência das dimensões de tais melhorias?

Resposta 13:

As melhorias poderão incluir ajustes no sistema para novos fluxos, adição de funcionalidades e atualização de relatórios ou processos, sempre de acordo com as necessidades identificadas pelo BANPARÁ.

O fluxo de trabalho será alinhado com o contratado na fase de implantação, usando como referência os processos internos já definidos pelo Banpará. As etapas gerais incluem: recebimento, análise, tratamento e acompanhamento de denúncias, com parametrização conforme as necessidades específicas.

As melhorias podem incluir ajustes no layout, criação de novos relatórios ou pequenas modificações no sistema, sempre dentro do escopo da ferramenta contratada.

Pergunta 14:

Subitem "8.13. Será de responsabilidade da CONTRATADA toda e qualquer despesa necessária à execução dos serviços citados, tais como passagens aéreas e terrestres, deslocamentos, táxis, hospedagem, alimentação, telefonemas, horas extras, desenvolvimento de TI para atendimento dos itens constantes do presente documento ou decorrentes do atendimento da legislação vigente,

bem como de todos os impostos incidentes na prestação dos serviços, sem qualquer tipo de reembolso por parte da CONTRATANTE.” entendemos que em casos onde a CONTRATANTE não aceite que o serviço/atendimento seja realizado de maneira remota (virtual), como por exemplo um workshop de divulgação e imponha a presença de nosso profissional, as despesas de viagem incorridas, como deslocamentos, transportes, refeições e hospedagem, correrão por conta da CONTRATANTE, se e quando incorridas, desde que previamente informadas pela CONTRATADA e aprovada pelo CONTRATANTE, nosso entendimento está correto?

Resposta 14:

As despesas de deslocamento, transporte, alimentação e similares são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, conforme descrito no edital, independentemente da aceitação ou imposição da CONTRATANTE. Esclarecemos que a preferência do Banpará é pela execução remota das atividades.

Pergunta 15:

Subitem "8.19. A CONTRATADA deverá disponibilizar, no mínimo, atendimento telefônico e via e-mail para suporte técnico resolutivo à CONTRATANTE durante o horário comercial do Brasil." atualmente CONTRATADA atua no atendimento centralizado de demandas pela equipe de Suporte via e-mail em horário comercial, atendendo sua base de maneira eficaz e proativa, entendemos que dessa maneira atendemos o requisito, nosso entendimento está correto? Caso não esteja, podem indicar se o requisito é eliminatório?

Resposta 15:

O atendimento via e-mail durante horário comercial atende parcialmente ao requisito. O suporte técnico deve incluir também atendimento telefônico, conforme especificado no edital.

Pergunta 16:

1. Acerca do item "9. PRAZOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS", questionamos:

1. Subitem "9.2.1. O prazo estipulado para a classificação e o encaminhamento das denúncias prioritárias será de até 6 horas úteis", poderiam indicar quais denúncias serão consideradas prioritárias? E, caso tenham um quantitativo aproximado, poderiam indicar quantas denúncias dessas naturezas são recepcionadas por mês?

Resposta 16:

As denúncias prioritárias incluem casos urgentes, como crimes graves, corrupção ou riscos significativos à integridade do Banpará. O volume mensal dependerá da classificação realizada no momento da triagem.

A parametrização do fluxo de trabalho e a definição de critérios de prioridade serão realizadas durante a implantação, em alinhamento com as políticas internas da Contratante.

Pergunta 17:

Subitem "9.7. O prazo para atendimento de pedidos de melhorias em sistemas ou processos será de até 5 dias úteis, ou reporte sobre o prazo de solução mediante justificativa fundamentada." podem nos indicar exemplos de melhorias em sistemas ou processos para melhor embasamento do requisito? Além disso, a depender do escopo da melhoria em sistemas ou processos requeridos durante a execução do contrato, a CONTRATADA deverá estimar esforço (tempo e custo) para inserir na medição do CONTRATANTE, uma vez que a prestação de serviços é de operação de Canal de Denúncias. Nosso entendimento está correto?"

Resposta 17:

O entendimento de que o esforço necessário para melhorias será acordado e formalizado com a contratante não está correto, pois o edital determina prazos específicos para entrega ou justificativa fundamentada sem impacto adicional aos custos contratuais.

Pergunta 18:

Sobre o item "12. NÍVEL DE SERVIÇO" subitem "12.1.3. No caso de atraso no encaminhamento do Relatório Mensal contendo análise quantitativa e qualitativa dos serviços prestados, de forma injustificada, após o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços, o BANPARA detém a prerrogativa de realizar o desconto de 0,5% (cinco décimos percentuais) do valor do pagamento mensal, por dia de atraso." podem nos indicar quais são os parâmetros mínimos para o relatório qualitativo?

Resposta 18:

Os relatórios qualitativos devem conter informações detalhadas sobre a natureza das denúncias, padrões identificados, análise de impacto e demais informações relevantes para a tomada de decisão.

Pergunta 19:

8. Referente ao item "16. DA PROVA DE CONCEITO", questionamos:

1. Subitem "16.1. Visando aferir os requisitos funcionais e as condições de operação da solução ofertada, a licitante classificada em primeiro lugar deverá realizar Prova de Conceito (PoC) na Gerência de Integridade e Anticorrupção, situada na Avenida Nazaré, 1329 Nazaré - 2º andar - na cidade de Belém - PA." é possível que a execução da prova de conceito seja realizada de maneira remota (virtual), haja vista que nossa solução opera em formato SaaS (software como serviço)?

Resposta 19:

A execução da prova de conceito deverá ser presencial, conforme indicado no edital. Contudo, soluções em formato SaaS poderão ser avaliadas remotamente, desde que a tecnologia permita a validação de todos os requisitos previstos no edital.

Ressaltamos que a PoC é uma etapa essencial para comprovar a capacidade técnica do proponente, mas pode ser adaptada conforme a tecnologia ofertada.

Pergunta 20:

Subitem "b) Permitir o envio automático de e-mail de acordo com workflow a ser definido." atualmente possuímos uma série de e-mails automáticos disparados nos mais variados cenários dentro da plataforma, porém estes tem temporização padrão, entendemos que dessa maneira atendemos o requisito, nosso entendimento está correto? Caso não esteja, podem indicar se o requisito é eliminatório?

Resposta 20:

Sim, desde que a temporização dos e-mails possa ser ajustada aos fluxos definidos pelo BANPARÁ, o requisito será atendido.

Pergunta 21:

Subitem "c) Dispor de campos para registro de usuários e permitir a inativação e reativação dos mesmos." respeitando nossas métricas de segurança, habilitações, substituições ou exclusões de membros da Matriz de Responsabilidade (usuários do sistema) deverão ser realizadas pelo time da CONTRATADA mediante solicitação da CONTRATANTE, entendemos que assim atendemos o requisito, nosso entendimento está correto?

Resposta 21:

Não. Toda a administração/gestão das mudanças em relação a usuários deve ser feita pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deve disponibilizar os mecanismos necessários para estas ações.

Pergunta 22:

Subitem "f) Atender aos requisitos de proteção de dados especificados pelos regulamentos da Sarbanes-Oxley Act (SOx)". É correto nosso entendimento que a Certificação ISO/IEC 27001 - Sistema de Gestão da Segurança da Informação substitui a Lei Sarbanes-Oxley Act (SOx), no atendimento aos requisitos de proteção de dados do sistema informatizado?

Resposta 22:

A ISO/IEC 27001 segue as melhores práticas de segurança da informação e pode servir como uma evidência adicional, mas não substitui totalmente os requisitos da Sarbanes-Oxley, que continuam sendo obrigatórios. Cada uma tem propósitos distintos e complementares, e a implementação de ambas é essencial, como indicado no edital.

Pergunta 23:

Subitem "l) Possuir app mobile que permita a visualização de documentos ou uso de funções básicas de maneira segura nas plataformas iOs e/ou Android para tablets e smartphones.", comparando ao que diz o requisito do item 8., subitem c) c) Aplicativo móvel (app) ou solução WebApp, devemos considerar também solução WebApp. Nosso entendimento está correto?

Resposta 23:

Sim, soluções WebApp podem ser consideradas, desde que cumpram as exigências de segurança e funcionalidade.

Pergunta 24:

Subitem "n) Ser submetido periodicamente a testes de invasão.", a responsabilidade da realização de testes de invasão são da CONTRATADA. Caso o CONTRATANTE tenha desejo de realizar tal teste, precisa solicitar o consentimento à CONTRATADA, que dará as orientações devidas. Nosso entendimento está correto?

Resposta 24:

Não, os testes de invasão são de responsabilidade da CONTRATADA e devem ser realizados de acordo com as orientações do edital.

Pergunta 25:

10. Acerca do item "21. OBRIGAÇÕES DAS PARTES ", questionamos:

1. Subitem "b) Fornecimento de imagens e materiais promocionais diversos; "por considerarmos que cada organização possui sua própria identidade visual, padrão comportamental e linguagem para com seu público, optamos por não dispor de materiais gráficos neste momento, porém, orientamos por meio de sugestões, quais são as melhores estratégias a serem adotadas no plano de comunicação e participamos da apresentação de Workshop de divulgação, que pode ser gravada e incluída no kit de integração e intranet da companhia, assim entendemos que o requisito não é eliminatório, nosso entendimento está correto?

Resposta 25:

O fornecimento de materiais promocionais faz parte das obrigações da CONTRATADA, conforme descrito no edital. Contudo, entendemos que a identidade visual de cada empresa contratada pode variar, desta forma, o BANPARÁ fornecerá as diretrizes para adaptação de materiais promocionais, de forma a garantir que as campanhas de divulgação estejam em conformidade com sua identidade visual e as diretrizes do Canal de Denúncias.

Assim, considerando que o fornecimento de materiais promocionais está relacionado à colaboração da contratada para a divulgação do Canal de Denúncias de acordo com as diretrizes do BANPARÁ, em relação ao item 21.3.6, que trata da obrigação da contratada fornecer subsídios à área de marketing para a promoção do Canal de Denúncias, esclarecemos que o fornecimento de materiais promocionais não é considerado requisito eliminatório.

Tal exigência não busca padronizar a identidade visual das contratadas, mas garantir que os materiais promocionais estejam alinhados com o BANPARÁ, respeitando a flexibilidade de cada empresa.

Pergunta 26:

Subitem "a) Configurar o seu sistema para o recebimento da base de denúncias do sistema atual, possibilitando consulta e extração de relatórios desta base;" Qual o tamanho da base (quantidade de manifestações e anexos)? Quais os tipos de arquivos para importação?

Resposta 26:

A base possui registros em formatos variados, incluindo texto, áudio e imagem. Detalhes específicos serão fornecidos na fase de transição.

Pergunta 27:

Subitem "b) Permitir a continuidade do tratamento das denúncias da base existente no BANPARA, que ainda não foram concluídas ou canceladas." Os manifestantes terão acesso às denúncias da base que será importada? Essas denúncias possuem protocolo e senha?

Resposta 27:

Os denunciantes não terão acesso direto às denúncias importadas. O sistema deverá permitir a continuidade do tratamento interno das denúncias em andamento.

Pergunta 28:

Subitem "c) Parametrizar as etapas do fluxo de trabalho no sistema de informação de denúncia de acordo com o processo definido pelo BANPARA". Poderiam detalhar o fluxo de trabalho esperado no sistema de informação de denúncia, de acordo com o processo definido pelo BANPARA?

Resposta 28:

O fluxo será detalhado na fase de implantação, mas incluirá registro, triagem, análise, encaminhamento e conclusão, conforme práticas internas do BANPARÁ.

Pergunta 29:

Subitem "h) Propor e implantar o layout da página do canal de denúncias, atendendo aos padrões de comunicação e marca do BANPARA." entendemos que as personalizações na página eletrônica, dizem respeito a aspectos de identidade visual e dos textos que serão disponibilizados a CONTRATANTE para validação/alteração (se necessárias) no momento da implantação, porém serão mantidas as estruturas base da página, visto que o objetivo do contrato é a prestação do serviços de canal/ouvidoria e não construção página eletrônica personalizada, nosso entendimento está correto?

Resposta 29:

Sim, o entendimento está correto, desde que o layout seja aprovado e atenda aos padrões de comunicação e marca do BANPARÁ.

Pergunta 30:

Nos meios de comunicação citados no Termo de Referência do Edital de Pregão Eletrônico PE 029/2024, não cita “Carta”, porém, no requisito do ADENDO VI – TABELA DE REQUISITOS PARA PROVA DE CONCEITO consta o seguinte requisito “11. Permitir o registro das denúncias oriundas de meios não oficiais pelo BANPARA, objetivando manter um único repositório, independente da forma de entrada da manifestação (ex: e-mail, carta etc)”. Entendemos que o meio de comunicação “Carta” deve ser desconsiderado. Nosso entendimento está correto?

Resposta 30:

O meio “Carta” deve ser desconsiderado.

Pergunta 31:

Nos meios de comunicação citados no Termo de Referência do Edital de Pregão Eletrônico PE 029/2024, não cita "Whatsapp", porém, no requisito da do ADENDO VI – TABELA DE REQUISITOS PARA PROVA DE CONCEITO consta o seguinte requisito "17. WhatsApp para recebimento de denúncias via IA (Inteligência Artificial)". Entendemos que o meio de comunicação "Whatsapp" deve ser desconsiderado. Nosso entendimento está correto?

Resposta 31:

O meio “Whatsapp” deve ser desconsiderado.

ESCLARECIMENTO IV

Pergunta 01:

Qual é o volume de Pas dessa licitação?

Resposta 01:

A contratada deverá disponibilizar os recursos necessários para atender ao escopo definido, incluindo os canais de comunicação e os requisitos de atendimento mencionados.

Pergunta 02:

Qual o volume de chamadas?

Resposta 02:

Cabe à licitante realizar sua estimativa com base nas características e requisitos descritos no Termo de Referência (itens 7 e 8). O dimensionamento deverá ser feito pela licitante, considerando as características do serviço e as informações disponíveis no Termo de Referência.

Pergunta 03:

Qual o horário da operação humana?

Resposta 03:

Conforme o subitem 8.10 do edital, A CONTRATADA deverá disponibilizar, no mínimo, atendimento telefônico e via e-mail para suporte técnico resolutivo à CONTRATANTE durante o horário comercial do Brasil.

Cabe à licitante assegurar que as operações atendam às necessidades descritas no Termo de Referência.

Belém-PA, 26/11/2024.

Soraya Rodrigues
Pregoeira CPL

