

**EMPRESA MARANHENSE DE ADMINISTRAÇÃO PORTUÁRIA-EMAP  
ESCLARECIMENTO SOBRE EDITAL DE LICITAÇÃO  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 013/2021 – EMAP**

A Empresa Maranhense de Administração Portuária – EMAP, nos termos do subitem 2.1 do Edital, por intermédio do Pregoeiro, torna público aos interessados, com base na Manifestação da Gerencia de Compliance - GECOP, **RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO** feito pela empresa **DELOITTE**, sobre item do Edital da Licitação Pública **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 013/2022 – EMAP**, cujo objeto é a contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos de implantação e gestão de canal externo de denúncias acessível ao público interno e externo da EMAP. Dessa forma, prestam-se os seguintes esclarecimentos:

**No que se refere ao escopo: Base Legal.**

1. Existe base de relatos (histórico) para importação no novo canal? Se sim, qual o tamanho da base? E os tipos de arquivos para importação?

**RESPOSTA:**

Sim. Contudo, são arquivos anteriores que não serão inseridos no sistema, como regra.

**No que se refere ao escopo: Idiomas**

2. Quais idiomas serão atendidos pelo Canal de Denúncias?

**RESPOSTA:**

Português

**No que se refere ao escopo: Quantidade de relatos/mês**

3. Poderiam informar a quantidade aproximada de relatos/mês segregando por formas de contato (e-mail, 0800 e hotsite)?

**RESPOSTA:**

Média de 2021: 1,25 ao mês

**No que se refere ao escopo: Tipo de Público**

4. Poderiam estimar o tipo e q quantidade do público que acessará o canal de denúncias?

**RESPOSTA:**

Empregados da EMAP e sociedade em geral. Não é possível estimar a quantidade.

**No que se refere ao escopo: 1. Funcionamento 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano de todas as funcionalidades e canais;**

5. Entendemos que o funcionamento 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano de todas as funcionalidades e canais que atendem ao manifestante (0800 - atendimento humanizado, Hotsite - formulário da denúncia e e-mail). É correto o nosso entendimento?

**RESPOSTA:**

O funcionamento 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano de todas as funcionalidades e canais que atendem ao manifestante compreende: 0800 - Atendimento humanizado; hotsite/portal; e, aplicativo disponível tanto na PlayStore, como na Apple Store ou outra alternativa tecnológica que permita a realização de denúncias de maneira responsiva, ainda que por aplicativos de comunicação instantânea (WhatsApp, Telegram, Signal, entre outros), com acesso via smartphone/mobile.

**No que se refere ao escopo: c. Aplicativo disponível tanto na PlayStore, como na Apple Store ou outra alternativa tecnológica que permita a realização de denúncias de maneira responsiva, ainda que por aplicativos de comunicação instantânea (WhatsApp, Telegram, Signal, entre outros), com acesso via smartphone/mobile.**

6. Entendemos que uma ferramenta com tecnologia responsiva, adaptável tanto para equipamentos desktop quanto para acesso via mobile (aparelhos de telefone celular) atende à demanda de características do objeto. Está correto o nosso entendimento?

**RESPOSTA:**

Sim

**No que se refere ao escopo: 3. Disponibilidade de opção exclusiva para denúncias feitas por mulheres. Em caso de denúncia por telefone, deverá ser disponibilizada opção de atendimento por atendente do sexo feminino;**

7. Atendente do sexo feminino em regime 13x05 atende a necessidade?

**RESPOSTA:**

Não está claro o questionamento, precisamos que a solicitante esclareça o que significa "regime 13x05".

**No que se refere ao escopo: 6. Capacidade para recebimento de arquivos sem limitação de tamanho, referentes a provas, indícios ou evidências, nos seguintes tipos, no mínimo: imagens, áudio, vídeo e documentos.**

8. Entendemos que uma ferramenta que tem capacidade de anexar os seguintes tipos: imagens (png e jpeg), áudio e vídeo (avi; mp4; mpeg; wmv; mov) e documentos nos seguintes formatos: txt; doc; ppt; xls e, pdf, sem limitação de quantidade e com capacidade máxima de até 30 MB por arquivo anexado ou se o usuário preferir poderá anexar todos os documentos em um ou mais arquivos zipados, atende ao requisito. É correto o nosso entendimento?

**RESPOSTA:**

Sim.

**No que se refere ao escopo: 12. Garantia de confidencialidade em relação à identidade dos denunciantes de boa-fé e de não rastreamento dos protocolos de internet, quando do acesso aos sistemas;**

9. Entendemos que uma solução que realiza a coleta de registro dos endereços de Protocolo da Internet (IPs) dos computadores dos Manifestantes (responsáveis pelo registro do relato/reporte/denúncia) e esta coleta ocorre apenas para fins de cumprimento às determinações do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.964/2014) de modo que este dado não será utilizado para sua identificação no contexto do Canal de Denúncias, o qual é Confidencial (“Canal de Denúncias Confidencial”), a menos que haja obrigação legal em sentido contrário, atende ao requisito. É correto o nosso entendimento?

**RESPOSTA:**

Sim.

**No que se refere ao escopo: 2. Encaminhamento de denúncias conforme fluxograma fornecido pela EMAP, a depender da natureza e conteúdo da denúncia e conforme definição de recebedores;**

10.1 Poderiam informar a quantidade de responsáveis que deverão ter acesso ao sistema de gestão de relatos, ou seja, usuários que irão efetuar as tratativas e gestão do Canal de Denúncias?

**RESPOSTA:**

Sim.

10.2 É possível compartilhar o fluxograma da denúncia da EMAP?

**RESPOSTA:**

Sim.

São Luís/MA, 12 de Maio de 2022.

Maria de Fátima Chaves Bezerra  
Pregoeira da EMAP