

COMISSÃO DE LICITAÇÃO DO SENAC-AR/RN

Pregão Eletrônico nº 014/2025

Processo nº 630/2024

Objeto: Contratação de empresa especializada na personalização, manutenção e suporte de plataforma digital de aprendizagem com foco na experiência da aprendizagem, para atender as demandas do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac) do Rio Grande do Norte.

RESPOSTA(S) AO(S) PEDIDO(S) DE ESCLARECIMENTO(S) 01 - 26

Informamos que a Comissão de Licitação recebeu pedido(s) de esclarecimento(s) sobre o Instrumento Convocatório. Segue teor do(s) questionamento(s) e sua(s) respectiva(s) resposta(s):

ESCLARECIMENTO 01:

"Item 3.1.1.2 - Qual a expectativa sobre o recurso de avaliação de simulações?"

RESPOSTA: O recurso de simulação avaliativa tem como foco proporcionar experiências interativas que replicam simulações reais ou hipotéticas para os alunos. Elas podem acontecer de forma nativa ou integrada (embed) com ferramentas externas, como por exemplo: Articulate Storyline, Adobe Captivate, ou até soluções web customizadas que simulam processos ou sistemas.

ESCLARECIMENTO 02:

"Item 3.1.1.6 - Confirmar sobre o LTI. O que é esperado? Qual o contexto de uso?"

RESPOSTA: O LTI permite a integração segura e padronizada com objetos de aprendizagem externos, como simuladores, laboratórios virtuais, conteúdos interativos, entre outros. Essa funcionalidade permite com que os alunos acessem os recursos diretamente pelo AVA (embed), sem a necessidade de múltiplos logins.

Exemplo: em um curso de gestão de projetos, os alunos acessam um simulador externo que permite planejar tarefas, distribuir recursos e acompanhar prazos de um projeto fictício. Esse simulador é integrado ao AVA por meio do padrão LTI, o que permite que o aluno acesse a ferramenta sem precisar de outro login.

ESCLARECIMENTO 03:

"Item 3.1.1.9 - Feedbacks sobre desempenho. Não temos automação sobre esse tipo de comunicação. Qual a expectativa?"

RESPOSTA: A expectativa é que a plataforma permita a configuração de feedbacks automáticos baseados no desempenho do aluno em uma determinada atividade, conforme os critérios definidos pelo instrutor/professor/consultor (responsável pela atividade). Por exemplo, ao atingir 100% da pontuação, o sistema pode enviar automaticamente uma mensagem parabenizando o aluno e confirmando que todas as respostas estavam corretas. Essa mensagem é previamente configurada pelo responsável pela atividade. Além disso, é possível definir mensagens diferentes para cada faixa de acertos, promovendo uma experiência mais personalizada e motivadora para o aluno.

Os exemplos a seguir foram retirados de um AVA que utiliza o Moodle como base:

Feedback geral do enunciado da questão:

Texto da questão

Marcação padrão

Feedback geral

Feedback específico para cada alternativa:

Opção 1

Nota

Feedback

ESCLARECIMENTO 04:

"Item 3.1.1.10 - O requisito de acessibilidade é obrigatório e eliminatório?"

RESPOSTA: Sim, o requisito de acessibilidade é obrigatório e eliminatório. Esse recurso pode ser realizado através de plugins de terceiros, desde que atenda as especificações detalhadas nos itens 2.1.10, 3.1.1.10 e 3.1.4.4 do edital.

ESCLARECIMENTO 05:

"Item 3.1.1.12 - Itens sobre aplicação de IA são obrigatórios? Temos a tutoria em desenvolvimento e soluções parceiras para criação de conteúdo."

RESPOSTA: Sim, a integração com tecnologias de Inteligência Artificial generativa é obrigatória, conforme previsto no edital.

ESCLARECIMENTO 06:

"Item 3.1.1.12.1 - Esclarecer o contexto de uso e a expectativa do time SENAC."

RESPOSTA: A expectativa é que seja possível treinar a IA de forma semelhante ao funcionamento do ChatGPT, utilizando prompts e arquivos em PDF como base de conhecimento. Esse treinamento deve possibilitar a personalização das respostas e maior efetividade.

ESCLARECIMENTO 07:

"Item 3.1.1.13 - Ainda não temos o módulo apartado de fórum de discussão. Porém já possuímos a funcionalidade de comentários dentro dos cursos para que as trocas sejam feitas entre os alunos do curso, o instrutor e o moderador. Atende?"

RESPOSTA: Atende, desde que tenha a funcionalidade do envio privado de mensagem entre os usuários.

ESCLARECIMENTO 08:

"Confirmar se é suficiente que a plataforma opere em inglês, espanhol e português. Atende?"

RESPOSTA: Atende.

ESCLARECIMENTO 09:

"Item 3.1.1.24 - A restrição de download de vídeos já é padrão da plataforma. A mesma regra vale para todos os formatos de mídia? Mesmo quando se tratar de materiais complementares aos cursos? Precisamos da confirmação para ajuste no código do software."

RESPOSTA: Sim.

ESCLARECIMENTO 10:

"Item 3.1.1.25 - Quais as informações fornecidas pela API da Biblioteca Virtual? Qual é a expectativa de visualização dos dados integrados? Seria possível nos enviar a documentação da API com antecedência? Solicitamos o envio de prints de tela para exemplificar como deve ser a experiência desta integração e quais são os dados utilizados.

Observação: Não encontramos um item na especificação da proposta comercial para detalharmos o custo desta integração. Podemos inserir um novo item na planilha modelo?"

RESPOSTA: O objetivo é proporcionar a unificação de acesso à biblioteca virtual ([link](#)), ou seja, uma vez conectado ao AVA, o aluno terá acesso à biblioteca.

Com relação ao custo da integração, informamos que não é possível incluir esse valor em item específico, uma vez que os itens constantes no edital e no modelo de proposta foram previamente definidos pela Entidade como limites máximos autorizados para pagamento.

Dessa forma, a proponente deverá diluir os custos relativos à integração entre os itens já previstos na planilha modelo, respeitando a estrutura estabelecida no instrumento convocatório.

ESCLARECIMENTO 11:

"Item 3.1.1.26 - Não temos recurso de criação de landing pages. Este item é eliminatório/obrigatório? Seria possível acordar um prazo para desenvolvimento desta funcionalidade, em paralelo ao projeto de implantação (dentro do prazo de 90 dias)? Seria possível nos enviar um modelo/exemplo de landing page para avaliarmos o escopo que é demandado?"

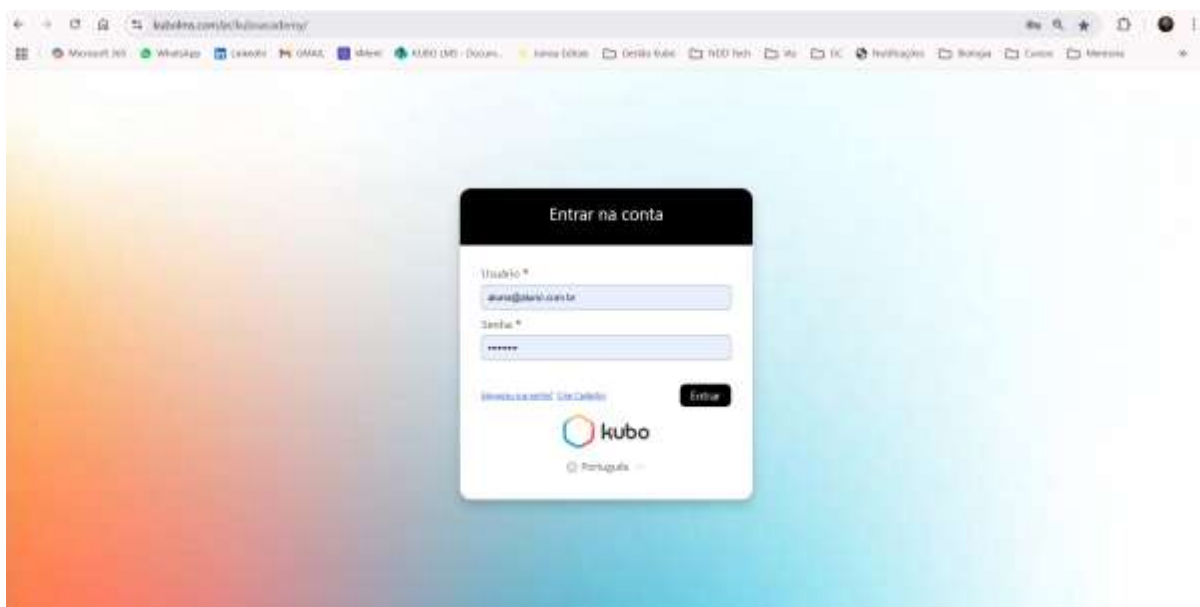
RESPOSTA: Sim. A prorrogação do prazo não é viável, visto que isso impactará diretamente no cronograma de implantação.

ESCLARECIMENTO 12:

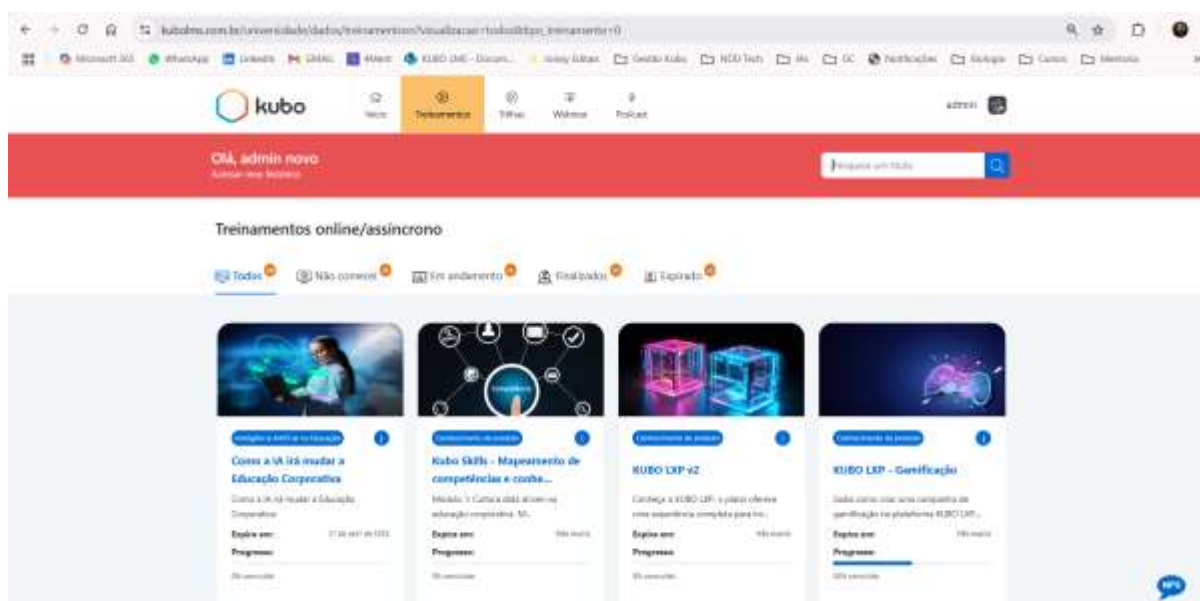
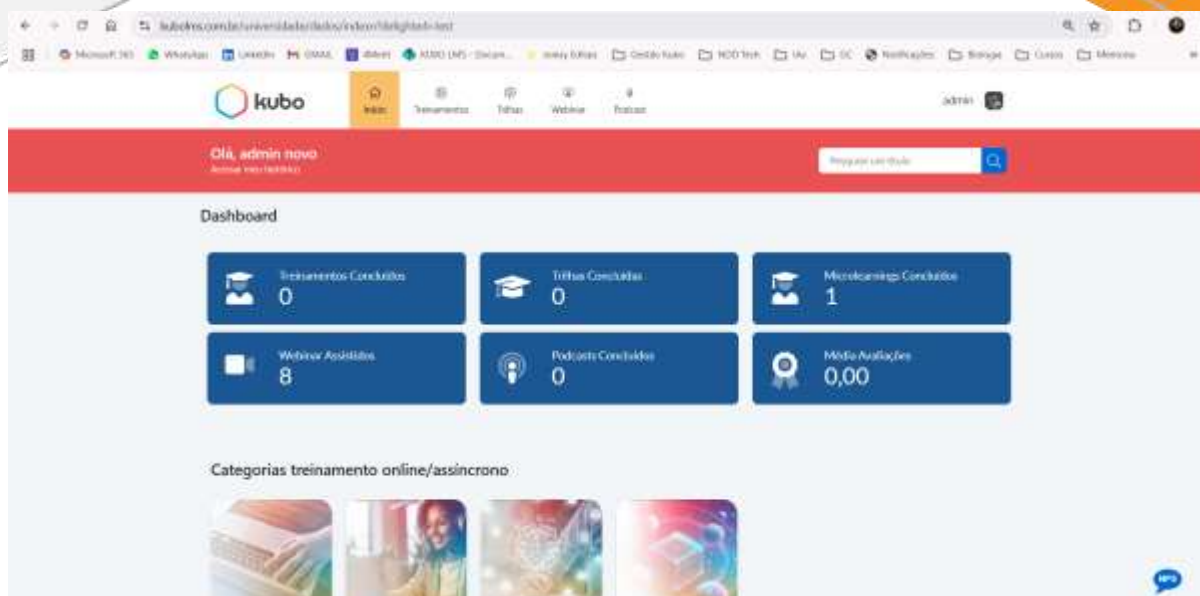
"Item 3.1.4.1 - Esclarecer a expectativa sobre personalização completa do layout. Atualmente permitimos a inclusão da logomarca, a adaptação das cores conforme o branding, a customização do fundo da tela de login do acesso do aluno. Atende?"

Vide exemplo de telas abaixo:

Tela de login: fundo personalizado e logomarca aplicada.



Tela interna: logomarca aplicada à esquerda, no topo, e cores do ambiente adaptadas para o branding. Além disso, capas de ações educacionais, banners e certificados personalizados através da aplicação de imagens no formato/conteúdo definido pelo cliente.



//

RESPOSTA: Atende.

ESCLARECIMENTO 13:

"Item 3.1.4.3 - Esclarecer a expectativa sobre este item e sobre o uso de temas personalizados. O que são estes temas? Em que situação são usados? Qual a frequência? Poderiam enviar uma amostra de como seria essa aplicação dos temas?"

RESPOSTA: Há possibilidade de trabalhar com até três temas/layouts diferentes, um para cada frente: Faculdade Senac, Educação Corporativa e Educação Executiva.

ESCLARECIMENTO 14:

"Item 3.1.4.5 - Quanto à personalização de relatórios, podemos considerar que se trata apenas da aplicação da logomarca do Senac no cabeçalho dos relatórios? Hoje possuímos mais de 60 relatórios, neutros, sem qualquer indicação que referencie o próprio Kubo LXP. Este é um item obrigatório/eliminatório?"

RESPOSTA: Os relatórios personalizados sinalizados estão descritos no item 2.1.1.1. Em relação ao layout, ele pode ser simplificado, mantendo a padronização visual do Senac RN. Esse item é obrigatório e eliminatório.

ESCLARECIMENTO 15:

"Item 3.4.1 - Não está clara a expectativa da integração com as soluções Microsoft. Qual o comportamento esperado? Seria para coletar dados das sessões ao vivo? E o que é esperado da integração com o 365? Precisamos entender melhor a expectativa."

RESPOSTA: A integração com as soluções Microsoft tem como objetivo viabilizar a realização de atividades síncronas por meio do Microsoft Teams, com a disponibilização das gravações diretamente no AVA, garantindo que o acesso seja restrito aos usuários do Senac RN. Além disso, a plataforma permitirá a conexão com contas Microsoft via Single Sign-On (SSO), otimizando os processos de autenticação e reforçando a segurança no ambiente digital de aprendizagem.

ESCLARECIMENTO 16:

"Item 3.4.2 - Do que se trata essa padronização acadêmica e harmonização dos processos com o SIG? Favor enviar especificações detalhadas sobre este item e o comportamento esperado do LXP. Se possível, enviar prints ou evidências que representem o que é esperado."

RESPOSTA: O objetivo é viabilizar a integração com a plataforma acadêmica utilizada pelo Senac RN (SIG), garantindo a sincronização automática de dados acadêmicos, como notas dos alunos, entre o AVA e o sistema institucional, de forma segura e eficiente.

O Senac RN atuará como agente intermediário, promovendo a articulação entre a empresa responsável pelo SIG e a empresa vendedora da licitação.

ESCLARECIMENTO 17:

"Item 3.6.1 - O treinamento dos administradores pode ser remoto visando redução de custos? O treinamento dos instrutores pode ser em modelo de webinar? Confirmar quantos instrutores e professores a serem treinados para estabelecermos quantidade de sessões de treinamento."

RESPOSTA: Sim, poderá ser online e no formato de webinar. A princípio, os treinamentos deverão acontecer para os administradores, em seguida, serão realizados para os instrutores/professores/consultores (quantitativo ainda sendo levantado).

ESCLARECIMENTO 18:

"Item 4.1.1.2 - Dados os desafios técnicos existentes, em especial sobre as integrações, existe abertura para revisão do prazo de implantação limite de 90 dias corridos? Em caso de atrasos por parte do time SENAC em entregas que são premissas para a implantação, o prazo será revisto, certo? Se sim, qual o procedimento?"

RESPOSTA: Não, pois impactará no cronograma total de execução, que é de 90 dias. Conforme previsto no item 4.4 do edital, o cronograma poderá acomodar mudanças razoáveis de escopo ou requisitos, desde que não ultrapassem 25% do prazo máximo estabelecido. Isso significa que qualquer ajuste não poderá exceder 23 (vinte e três) dias corridos, a fim de manter a conformidade com os parâmetros contratuais e os prazos institucionais do Senac RN.

Em caso de atraso por parte do time do Senac, o cronograma será revisto.

ESCLARECIMENTO 19:

"Item 4.1.1.6 - Qual o prazo de duração do acompanhamento assistido (pós implantação)? Podemos considerar 30 dias após os testes de usabilidade? Esta informação é crucial para a orçamentação."

RESPOSTA: Conforme descrito no item, o prazo é de 6 (seis) dias corridos após o recebimento da etapa de testes de usabilidade.

ESCLARECIMENTO 20:

"Item 5.1 - Quais serão as funcionalidades mínimas avaliadas na demonstração do MVP? Qual o tempo para a realização da prova de conceito? Serão avaliadas questões funcionais, ou também de segurança e outros itens? Favor detalhar o escopo da demonstração esperada."

RESPOSTA: As funcionalidades avaliadas estão descritas no item 5.2 do edital.

ESCLARECIMENTO 21:

"Item 7.8 - Esclarecer e exemplificar as situações citadas no item e que impactam em mudança de valor de faturamento."

RESPOSTA: O pagamento será calculado com base na quantidade de usuários ativos nos últimos 30 dias. Por exemplo: se em abril

houveram 2.000 usuários ativos e em maio esse número subir para 2.395, o valor pago em abril será proporcional aos 2.000 usuários, enquanto o de maio será correspondente aos 2.395 usuários ativos registrados no período.

ESCLARECIMENTO 22:

"Item 2.1.6 do Acordo de Nível de Serviço – Estamos considerando que demandas como dúvidas dos usuários entram como atendimento de prioridade baixa. Correto?"

RESPOSTA: Correto.

ESCLARECIMENTO 23:

"Anexo II - Sendo um valor estimado (conforme indicado na tabela modelo), podemos incluir um item de serviço e inserir um preço não previsto no modelo apresentado do Anexo II? Sendo um valor estimado, deve ser considerando também como valor limite por item de serviço e no valor global?"

RESPOSTA: Não é possível a inclusão de novos itens ou a inserção de valores não previstos no modelo apresentado no Anexo II do edital. Ainda que os valores sejam estimativos, eles devem ser compreendidos como limites máximos para fins de proposta e contratação.

ESCLARECIMENTO 24:

"Anexo II - Quanto à tabela de proposta de preços, não existe item quanto aos custos com as integrações com a biblioteca virtual, SSO e SGI. Podemos incluir estes itens na tabela padrão indicada? Precisamos especificar o valor destinado às integrações, uma vez que envolvem particularidades não declaradas no termo de referência."

RESPOSTA: Não é possível, tendo em vista que os custos relacionados ao ponto mencionado já estão contemplados na etapa de implantação.

ESCLARECIMENTO 25:

"Gostaríamos de confirmar se é obrigatória a certificação PMP (Project Management Professional) ou se seria aceita a atuação de um profissional com MBA em Gestão de Projetos, aliado a certificação válida de Scrum Master, considerando sua qualificação acadêmica e experiência comprovada em gerenciamento de projetos com metodologias ágeis e tradicionais."

RESPOSTA: Analisamos o questionamento da empresa, informamos que a certificação PMP é obrigatória, conforme estabelecido nos requisitos do termo de referência. Essa exigência se justifica pela necessidade de assegurar a atuação de um profissional (sócio, funcionário, prestador de serviços ou compromisso futuro de contratação, conforme descrito no item 6.1.4.3 do edital) com certificação reconhecida internacionalmente, que comprove domínio tanto das boas práticas em gerenciamento de projetos quanto da estruturação formal exigida em contratos dessa natureza.

Embora reconheçamos o valor de formações como MBA em gestão de projetos e certificações como Scrum Master, que são altamente relevantes no contexto de metodologias ágeis, esses elementos não substituem a abrangência e o rigor metodológico exigido pela certificação PMP.

ESCLARECIMENTO 26:

"Referente ao Edital nº 019/2025 – Pregão Eletrônico nº 014/2025, venho respeitosamente solicitar esclarecimento quanto aos valores estimados apresentados na Proposta de Preços, mais especificamente em relação aos seguintes itens:

- *Licenciamento para 3.500 usuários ativos com valor mensal de R\$ 12.705,00 (R\$ 3,63 por usuário);*
- *Implantação da plataforma com valor único de R\$ 15.506,00;*
- *Desenvolvimento de aplicativo móvel por R\$ 1.809,33;*
- *Suporte técnico mensal por R\$ 1.316,67;*

Entre outros itens cujos valores encontram-se consideravelmente abaixo dos praticados no mercado nacional.

Tais valores, conforme avaliação técnica, podem indicar risco de inexecutabilidade, tendo em vista a complexidade do objeto licitado, as exigências de personalização, desenvolvimento de aplicativos, integração de recursos com inteligência artificial, e o suporte técnico contínuo.

Diante disso, solicitamos esclarecimentos quanto à metodologia de composição dos valores estimados e se há pesquisa de preços de mercado que embasem tais valores, visando garantir a viabilidade econômica da proposta e o adequado cumprimento contratual.”

RESPOSTA: A metodologia utilizada baseou-se na média das propostas obtidas por meio de pesquisa de mercado. Esclarece-se, ainda, que os valores apresentados representam os limites autorizados para este pregão.

Por fim, considerando que não houve alterações substanciais nas exigências do certame, a data de abertura da licitação permanece mantida para o dia 15 de abril de 2025, às 9h.

Natal, RN, 10 de abril de 2025.

Heryksson Kiltter de Almeida Câmara Cavalcanti
Comissão de Licitação do Senac-AR/RN