



## Quadro informativo



Pregão Eletrônico N° 90009/2025 ([Lei 14.133/2021](#))

UASG 927919 - DEFENSORIA PÚBLICA DO EST DO RIO DE JANEIRO

Critério julgamento: Menor Preço / Maior Desconto

Modo disputa: Aberto



Contratação em periodo de cadastramento de proposta

Avisos (1)

Impugnações (0)

Esclarecimentos (2)

27/11/2025 11:14



- A Contratada deve possuir certificações ao seu Data Center?
- Neste item do edital: Requisitos de Segurança: A contratada deve possuir as certificações ISO 9001 e ISO 27001 e adotar criptografia AES-256 ou similar.



Sim, é de responsabilidade da CONTRATADA possuir e implementar as certificações ISO 9001 para Garantia da Qualidade do Serviço prestado e a ISO 27001 para Garantia da Segurança da Informação e Gestão de Riscos, inclusive nos Data Centers.

27/11/2025 11:13



1. A responsabilidade pelas 350 posições do call center será da empresa contratada ou da contratante?
2. Caso a responsabilidade seja da contratada, o regime de trabalho será remoto ou presencial?
3. Se a responsabilidade for da contratada e o regime de trabalho for presencial, a Defensoria Pública disponibilizará o espaço físico, e a empresa vencedora será responsável pela montagem do call center?
4. A empresa contratada, responsável pelas 350 posições, incluirá os 17 supervisores e 2 coordenadores?



A responsabilidade é da contratante, visto que as 350 posições solicitadas no edital tratam-se de 350 licenças do software contratado apenas, não se tratando de força de trabalho.

Todos os atendentes, supervisores e coordenadores são funcionários da defensoria e operarão presencialmente em ambiente físico da defensoria ou remoto quando for possível.

[Incluir esclarecimento](#)



Acesso à  
Informação