

JUSTIFICATIVA PARA APROVAÇÃO DE PROPONENTE

Processo Licitatório nº 13/2025

Modalidade: Pregão Eletrônico

Objeto: Contratação de serviço de telefonia fixa utilizando a tecnologia VOIP para atender o Departamento Regional e as Unidades Educacionais do Senac Santa Catarina.

No dia 24 de setembro de 2025 foi realizada uma reunião online envolvendo a Equipe de TI do Departamento Regional do SENAC SC e a equipe técnica da empresa Performance Telecom para a realização da Prova de Conceito da solução de Telefonia de Voz sobre IP, objeto do Pregão Eletrônico número 13 de 2025.

No âmbito do processo licitatório PE 13/2025, foi realizada a etapa de **prova de conceito**, conforme previsto no edital. A referida prova foi conduzida de forma **online**, com a participação remota dos representantes da empresa licitante e a equipe de TI do SENAC SC, em datas previamente agendada e comunicada às partes envolvidas.

Durante a realização da prova, o(s) representante(s) da empresa Performance Telecom apresentou a solução ofertada, detalhando suas funcionalidades, fluxos operacionais e aspectos técnicos, conforme solicitado. As apresentações foram conduzidas de maneira clara e objetiva, permitindo à comissão avaliadora a análise dos requisitos estabelecidos no edital.

Avaliação da Prova de Conceito

Item	Requisito	ATENDE (S/N)
1	Criar um sistema de atendimento automatizado que seja intuitivo, flexível e de fácil personalização. A construção de menus de atendimento e a definição de regras de negócio serão realizadas sem qualquer codificação, apenas arrastando e soltando elementos em uma interface.	S
2	Arrastar os elementos de menu, árvore de decisão e ações da URA para criar o fluxo de atendimento desejado, utilizando inclusive TEXT TO SPEECH nativo.	S
3	Definir as opções de menu, ações e respostas da URA arrastando e soltando itens correspondentes na sequência desejada.	S
4	Configurar mensagens de boas-vindas, instruções e respostas automáticas arrastando elementos de texto e áudio para as respectivas partes do fluxo.	S



5	Configurar o plano de discagem, definindo números de telefone, horários de operação e regras de roteamento de chamadas com facilidade.	S
6	Testar o sistema em um ambiente de simulação e realizar edições arrastando e soltando elementos conforme necessário.	S
7	Visualizar o fluxograma do sistema de atendimento para uma compreensão clara de como as chamadas são tratadas.	S
8	Criar URA texto, os menus e as boas-vindas ao canal de atendimento de forma que transforme toda escrita em URA em áudio	S
9	Configuração de cada PABX totalmente independente (Inclusive o Bilhetador);	S
10	Sem limite de ramais por PABX	S
11	Painel Web em português	S
12	Perfil de acesso ao painel para o cliente final	S
13	Perfil Administrador (visualiza todos os PABX do server)	S
14	Controle de uso do disco por PABX IP (empresa)	S
15	Fila de Atendimento	S
16	URA – Unidade de Respostas Audível (IVR)	S
17	Controle de cobrança por cliente	S
18	Gravação dos atendimentos.	S
19	Possibilitar o bloqueio de chamadas geradas via discador para números celulares que caíam na caixa postal	S
20	Extrato de chamadas com filtros por ramal, número destino e período	S
21	Gravação de Chamadas	S
22	Configuração do plano de discagem	S
23	Configuração do DID com fila de atendimento;	S
24	Configuração de Tronco;	S
25	Funcionalidade para os administradores realizarem as configurações descritas a seguir, sem a necessidade de intervenção de recursos de desenvolvimento: Relatórios de uso, Número de chamadas por usuário, Tempo total das chamadas por usuário, Duração média das chamadas por usuário, Visões em relatórios que permitam visualizar a quantidade de chamadas de vídeo por usuário (visão diária e por períodos) e exportar os dados de uso em arquivos CSV ou através da API REST da plataforma.	S
26	Sala de Conferência	S
27	Visibilidade em tempo real para avaliar e resolver problemas técnicos em instalações físicas, como equipamentos desligados, cabos invertidos etc.	S
28	Gravação dos atendimentos.	S



29	Relatórios de uso de chamadas, incluindo os arquivos de mídia e texto, e gravação.	S
30	Geração de chamadas de voz, através da tela do sistema de atendimento multimídia, para números whatsapp	S

A empresa também demonstrou a funcionalidade de Backup das gravações em nuvem, especificamente na plataforma One Drive da Microsoft, exigida no Edital. A empresa disponibilizou ambiente de testes, conforme solicitado formalmente. Com isso, a equipe técnica do SENAC SC pôde realizar testes e treinamentos no sistema, com suporte contínuo da Performance Telecom.

Em complemento, a empresa comprovou documentalmente que a solução está hospedada em datacenter em nuvem com alta disponibilizada como exigido no Edital.

Diante do atendimento integral aos requisitos técnicos e funcionais previstos no edital, e da comprovação prática durante a Prova de Conceito, a empresa Performance Telecom foi considerada apta para contratação.

Florianópolis, 08 de outubro 2025



Gilson Fernando Kind

Setor de Tecnologia de Informação e Comunicação

