

JUSTIFICATIVA PARA DESCLASSIFICAÇÃO 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 02 de julho de 2025 foi realizada uma reunião online envolvendo a Equipe de TI do Departamento Regional do Senac SC e o Sr. Felipe Bogo, representando a empresa Cunha Instalações Telefônicas Ltda, 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 do representante da empresa licitante e a equipe de TI do Senac SC, em data previamente agendada e comunicada às partes envolvidas.

Durante a realização da prova, o representante da empresa Cunha Instalações Telefônicas Ltda apresentou a solução ofertada, detalhando suas funcionalidades, fluxos operacionais e aspectos técnicos, conforme solicitado. A apresentação foi conduzida 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)	N
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 caem na caixa postal	N
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	N

Descumprimento de Especificações Técnicas

Após criteriosa avaliação técnica da solução demonstrada, constatou-se que a solução apresentada não atendeu integralmente aos requisitos mínimos exigidos na etapa de prova de conceito. Também ficou constatado que a empresa não atende integralmente às especificações constantes no Edital. Em especial, foi verificado que:

- O edital exige que a solução possua integração com o Microsoft One Drive para armazenamento dos arquivos da plataforma. Foi informado pelo representante que só teria integração com o Google Drive, o que não atende o edital;
- O Edital exige também que os PABX sejam totalmente independentes, mas que houvesse um Perfil de administrador que visualizasse todos os PABX com o objetivo de facilitar o gerenciamento da solução. Nesse caso, a empresa consegue atender somente a questão da independência dos PABX, o que não atende o edital.

As inconformidades observadas comprometem a aderência da solução às necessidades do Senac SC, inviabilizando sua homologação.

Diante do exposto, e com fundamento nos princípios da legalidade, isonomia, vinculação ao instrumento convocatório e julgamento objetivo, justifica-se a desclassificação da empresa **Cunha Instalações Telefônicas Ltda**, do presente certame por não atender aos requisitos essenciais estabelecidos no edital.

Florianópolis, 11 de julho de 2025



Gilson Fernando Kind
Setor de Tecnologia de Informação e Comunicação