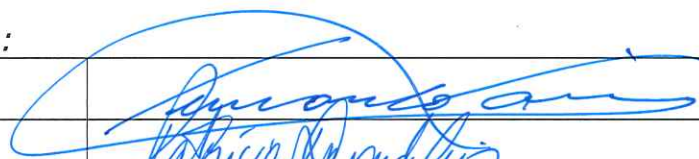
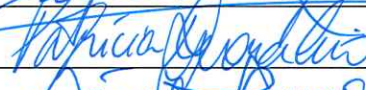
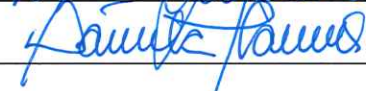


ATA DE SESSÃO PARA DELIBERAR SOBRE RECURSO ADMINISTRATIVO APRESENTADO AO PREGÃO ELETRÔNICO N. 13/2025

Às quinze horas do dia quinze de setembro de dois mil e vinte e cinco, reuniu-se na sala de licitações da sede da Administração Regional do Senac/SC, sito no sétimo pavimento do Edifício Haroldo Soares Glavan, Rua Felipe Schmidt, 785 – Centro de Florianópolis – SC, a Comissão Permanente de Licitação, neste ato representada pelos colaboradores Fernando Farias, Patrícia Noro Guandelino e Daniela Hames, para deliberar sobre o recurso administrativo interposto tempestivamente pela empresa **R&A Comércio e Equipamentos Telefônicos Ltda.**, em face de sua desclassificação no presente certame. Recebido o recurso administrativo, foi encaminhado para o Setor de Tecnologia de Informação e Comunicação do Departamento Regional do Senac em Santa Catarina, para análise e parecer. O Setor de Tecnologia de Informação e Comunicação exarou parecer fundamentado, parte integrante desta ata, onde conclui que o recurso administrativo interposto não merece prosperar. Desta forma, diante das conclusões e fundamentações do parecer, a Comissão Permanente de Licitação, **recebe o recurso por tempestivo, sendo seu mérito, JULGADO IMPROCEDENTE**, permanecendo inalterada a decisão proferida pela Comissão Permanente de Licitação do SENAC/SC, que declarou desclassificada a empresa **R&A Comércio e Equipamentos Telefônicos Ltda.** Em seguida, a presente decisão da Comissão Permanente de Licitação foi submetida a apreciação e ratificação pelas autoridades competentes. Nada mais havendo a tratar, neste momento, e estando todos de acordo, foi encerrada a reunião com as assinaturas dos presentes nesta ata, para em seguida dar publicidade desta.

Comissão Permanente de Licitação:

Fernando Farias	
Patrícia Noro Guandelino	
Daniela Hames	

RESPOSTA A RECURSO - PROCESSO LICITATÓRIO PE 13/2025

Em atenção ao recurso interposto pela empresa **R&A Comércio de Equipamentos Telefônicos Ltda**, referente ao resultado da fase de habilitação técnica no processo licitatório para contratação de solução de telefonia VoIP com PABX virtual, cumpre esclarecer o seguinte:

Conforme previsto no item 12 do Edital, a Prova de Conceito (POC), é definida como amostra a ser fornecida pela Licitante classificada provisoriamente para a realização dos testes necessários à verificação do atendimento às especificações técnicas definidas no Termo de Referência. No **item 30** é exigido que a solução ofertada permita **gerar chamadas de Voz através de tela do sistema de atendimento para números Whatsapp**.

A empresa requerente afirma em seu recurso que todos os itens foram plenamente atendidos pela solução ofertada, o que não procede, pois aos 1h11m48s da apresentação da solução, no momento em que a ferramenta "Omnichannel" estava sendo demonstrada pelo representante Thiago Sousa, esse foi questionado se seria possível fazer ligações para o Whatsapp, o que foi prontamente confirmado que **a solução ofertada não faz ligações para WhatsApp**.

Em outro momento, na demonstração dos 30 itens exigidos na POC, aos 1h28m07s da gravação, o representante Edwan comentou que a equipe ficou confusa com o item 30. Após a explicação do que se exigia nesse item, e lembrando que anteriormente já havia sido questionado se a solução permitia tal ação, o Sr. Edwan confirmou que a empresa Meta, proprietária do aplicativo de troca de mensagens WhatsApp, ainda não permitia essa funcionalidade. Logo após, o Sr. Rafael Rizzuto confirmou que é uma limitação da Meta, que não disponibilizou API para realizações de chamadas via voz para números WhatsApp.



Essas afirmações não deixam dúvidas quanto ao não atendimento do item 30 da POC. Por esse motivo não foi solicitado mais explicações ou demonstrações sobre a funcionalidade de chamadas de voz para números de WhatsApp, pois não havia a necessidade de insistir numa funcionalidade em que em dois momentos diferentes da apresentação, dois representantes da empresa afirmaram que a solução não atendia.

A requerente afirma também que “na primeira apresentação demonstrou o atendimento pleno a todos os itens do caderno de teste, consultando diversas vezes os representantes do SENAC se haviam ficado com alguma dúvida”. Isso não confirma nada, pois a partir do momento em que os representantes da empresa confirmam claramente que a solução ofertada não faz ligações para WhatsApp, ficou bem claro aos participantes tal limitação.

A requerente também menciona que foi solicitado um novo encontro virtual para a demonstração da funcionalidade de backup dos arquivos das gravações na plataforma One Drive da Microsoft que não estava na POC. Apesar desse item não estar dentro dos itens solicitados na POC, é uma funcionalidade exigida no Edital. Por ser uma funcionalidade com alta relevância, decidimos solicitar a demonstração do seu funcionamento na solução para não haver dúvidas sobre o atendimento.

Em outro momento do recurso, a requerente retorna ao tema de geração de chamadas para números de WhatsApp, afirmando que “no edital a única menção no Termo de Referência (TR) que solicita esse recurso, está nesse item: ‘Unificação de Comunicações: permite a integração de voz, mensagens via WhatsApp, Instagram e Facebook’”.

E complementa: “Nota-se que este item só se pede esta possibilidade, não se fala se isto deverá ser fornecido agora, para quantos ramais ou se deverá ser usado no futuro, ou seja, um recurso que não há nem se quer a intensão de ser utilizado pelo órgão.”



Esse apontamento é irrelevante diante dos fatos, pois quando a instituição exige algo no TR, o proponente deve apresentar uma solução pronta que atenda a TODOS os itens contidos no TR de forma imediata, sem necessidade de desenvolvimento posterior à assinatura do contrato. Ainda, se uma funcionalidade é exigida no TR, fica confirmada a intensão de utilização pela instituição, não cabendo a decisão de quando, onde ou por quem será utilizada ser tomada pelo proponente.

A requerente ainda afirma em forma destacada que “em nenhum momento no termo de referência ou em qualquer outro anexo do edital foi descrita a forma com que essa chamada deveria ser realizada.” Assim como a maioria das funcionalidades e recursos exigidos para a solução, a forma como a chamada deveria ser realizada é uma questão de desenvolvimento interno da solução pela ofertante. O edital exigia apenas que a solução possuísse tal recurso.

Aos 33m32s, da gravação. quando o representante Thiago Sousa concluiu a apresentação da parte de Call Center, levantou a questão se havia alguma dúvida nessa parte, o que foi prontamente respondido que não. Aproveitando o momento, foi informado que gostaríamos de mais detalhamento na parte de “Central Telefônica em si”, na configuração dos grupos, na configuração das ligações, montagem da URA, menus etc. E foi afirmado que apesar de termos solicitado no edital recursos de Call Center, o Call Center não é nosso foco. Queremos ter a ferramenta disponível, mas iremos utilizar a solução prioritariamente, em torno de 90% do uso, nas funções de telefonia convencional. A instituição possui apenas uma unidade que demanda atendimento de 0800 com ouvidoria e os recursos de Call Center seriam utilizados nessa unidade. Em nenhum momento foi dito que os recursos de Call Center e OmniChannel nunca seriam utilizados pelo SENAC.

Dessa forma, o não atendimento ao item 30 configura **desclassificação técnica**, nos termos da legislação vigente, especialmente com base nos princípios da **vinculação ao instrumento convocatório** e da **isonomia entre os licitantes**. A



aceitação de proposta que não atende integralmente às especificações comprometeria a legalidade e a competitividade do certame.

Ressaltamos que a tabela com os 30 itens, que deveriam ser atendidos na POC, foi publicada no Edital para que as empresas interessadas em participar do certame deveriam estar cientes dessa obrigação quando entraram na disputa do PE 13/2025.

Diante do exposto, considerando que resta demonstrado nessa manifestação que a empresa R&A Comércio de Equipamentos Telefônicos Ltda não atendeu a todos os itens exigidos no Termo de Referência do PE 13/2025, em destaque para o item 30, não atendendo tecnicamente as necessidades da Instituição, entendemos que a desclassificação técnica da recorrente deve ser mantida e o recurso desprovido.

Florianópolis, 11 de setembro de 2025



Gilson Fernando Kind
Setor de Tecnologia de Informação e Comunicação



DECISÃO DAS AUTORIDADES SUPERIORES

Ratificamos a decisão proferida pela Comissão Permanente de Licitação, referente ao Recurso Administrativo interposto pela empresa **R&A Comércio e Equipamentos Telefônicos Ltda.**, nos Autos do Processo Licitatório Pregão Eletrônico n. 13/2025, cujo objeto é a *contratação de pessoa jurídica especializada para prestação de serviços de Telefonia fixa utilizando a tecnologia VOIP para atender o Departamento Regional do Senac e suas Unidades Educacionais em Santa Catarina, de acordo com as condições e exigências descritas no Edital*, nos seguintes termos: o recurso é recebido por tempestivo, e, tem seu mérito **JULGADO IMPROCEDENTE**, portanto, não merece prosperar, mantendo-se inalterada a decisão praticada pela Comissão Permanente de Licitações no processo, até o presente momento.

Florianópolis, 15 de setembro de 2025.



Fabiano Battisti Archer
Diretor Regional do Senac/SC



Hélio Dagnoni
Presidente do Conselho Regional Senac/SC