



**ILMO. SR. PREGOEIRO DO SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL, SENAC, DO ESTADO DE SANTA CATARINA.**

**REF.: IMPUGNAÇÃO AOS TERMOS DO EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 13/2025**

**Oi S.A. – em Recuperação Judicial**, sociedade anônima, com sede na Cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, na Rua do Lavradio, 71, 2º andar, parte, Bairro Centro, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 76.535.764/0001-43, doravante denominada “Oi”, vem, por seu representante legal, com fulcro no art. 24, do Decreto 10.024/2019, apresentar **Impugnação** aos termos do Edital em referência, pelas razões a seguir expostas:

### **RAZÕES DE IMPUGNAÇÃO**

O SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - SENAC, Administração Regional em Santa Catarina, instaurou procedimento licitatório na modalidade Pregão Eletrônico, menor preço por lote, registrado sob o n.º 13/2025, visando a contratação de pessoa jurídica para prestação de serviço de telefonia fixa utilizando a tecnologia VOIP para atender o Departamento Regional e as Unidades Educacionais do Senac Santa Catarina, de acordo com as condições, quantidades e exigências descritas neste Edital e seus anexos.

Contudo, a Oi tem este seu intento frustrado perante as imperfeições do Edital, contra as quais se investe, justificando-se tal procedimento ante as dificuldades observadas para participar de forma competitiva do certame.

Saliente-se que o objetivo da Administração Pública ao iniciar um processo licitatório é exatamente obter proposta mais vantajosa para contratação de bem ou serviço que lhe seja necessário,

<sup>DS</sup>  
LS

<sup>DS</sup>  
12



observados os termos da legislação aplicável, inclusive quanto à promoção da máxima competitividade possível entre os interessados.

Entretanto, com a manutenção das referidas exigências, a competitividade pretendida e a melhor contratação almejada, poderão restar comprometidas o que não se espera, motivo pelo qual a Oi impugna os termos do Edital e seus anexos, o que o faz por meio da presente manifestação.

### **ALTERAÇÕES A SEREM FEITAS NO EDITAL E NOS ANEXOS**

#### **1. PAGAMENTO VIA NOTA FISCAL COM CÓDIGO DE BARRAS**

O Edital e seus anexos não preveem a possibilidade de pagamento através de fatura com código de barras.

Ocorre que tal sistema de pagamento encontra-se em consonância com o procedimento de pagamento adotado relativamente aos serviços de telecomunicações, uma vez que esses **são pagos mediante apresentação de fatura (nota fiscal com código de barras)**.

Com efeito, esse sistema de faturamento e cobrança, o qual permite o reconhecimento rápido e eficiente do pagamento, é baseado em código de barras.

Qualquer outra forma de pagamento, como o depósito em conta corrente previsto no Edital, causará transtornos ao sistema de contas a receber da empresa de telecomunicações contratada.

Ademais, a Oi utiliza o sistema de faturamento, por meio de Nota Fiscal/Fatura, emitida com código de barras para pagamento, em apenas uma via, modelo 22, em razão das várias vantagens que essa forma de pagamento proporciona.

Tal sistema proporciona vantagens à empresa prestadora dos serviços, haja vista que reduz a inadimplência e garante a satisfação do cliente.

DS  
LS

DS  
TZ



Ante o exposto, para a melhor adequação do instrumento convocatório à realidade do setor de telecomunicações, requer a alteração/ inclusão de item, a fim de permitir que o pagamento seja realizado mediante autenticação de código de barras, facilitando, assim, o reconhecimento eficiente do pagamento.

## **2.SOLICITAÇÃO DE INCLUSÃO DE PREVISÃO DE PENALIDADE POR ATRASO DE PAGAMENTO**

Da análise do instrumento convocatório notou-se a ausência de garantias à Contratada em caso de atraso no pagamento da parcela avençada.

Não obstante, cumpre trazer à baila o art. 54 da Lei n.º 8.666/1993, que estabelece a aplicação supletiva dos princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado no âmbito dos contratos administrativos. Adiante, verifica-se que o art. 66 da Lei de Licitações determina que “o contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas desta Lei, respondendo cada uma pelas consequências de sua inexecução total ou parcial”.

Nesse sentido, verifica-se que o eventual descumprimento da obrigação de pagamento da Contratante deverá gerar as devidas consequências. No caso em quadra, caracteriza-se a mora por parte da Contratante. Em assim sendo, deverá ressarcir a Contratada no que tange aos ônus de mora, a saber: juros moratórios, multa moratória e correção monetária.

Verifica-se que a necessidade premente de ressarcimento baseia-se no fato de que não pode a Contratada suportar o atraso do pagamento das parcelas sob pena de desequilíbrio da relação contratual. Ademais, a mora da Administração culminada com a não incidência dos encargos devidos gera incondicionalmente o locupletamento sem causa desta.

Por fim, verifica-se que os percentuais referentes à multa e juros moratórios devem se dar, respectivamente, à razão de 2% (dois por cento) sobre o valor da fatura e 1% (um por cento) ao mês. A correção monetária deve se operar com base no IGP-DI, índice definido pela FGV. A razão pela fixação de tais parâmetros se dá na prática usual do mercado em geral, incluindo o de telecomunicações. Verifica-se que, impostos valores aquém do exposto, pode-se gerar para a

DS  
LS

DS  
TZ



Administração situação de flagrante desequilíbrio, influenciando, em última análise, no equilíbrio econômico-financeiro da Contratada.

Pelo exposto, faz-se necessária a inclusão de item no Edital referente ao ressarcimento referente ao atraso no pagamento da parcela contratada por parte do Contratante, de modo a incidir multa de 2% sobre o valor da fatura no mês de atraso, juros de mora na ordem de 1% ao mês e a correção monetária pelo IGP-DI.

### 3.

#### **IMPUGNAÇÃO ITENS TECNICOS**

Após a análise criteriosa das especificações do objeto, requeremos a avaliação de alguns pontos técnicos, para que as empresas interessadas possam atender as necessidades desta instituição da forma esperada, bem como formular corretamente os preços a serem apresentados no certame. São eles:

#### **1. DA NECESSIDADE DE CIRCUITOS DE DADOS PARA A SOLUÇÃO:**

O Edital, no seu termo de referência, traz as seguintes informações:

*“2. JUSTIFICATIVA*

*...*

***O SENAC possui conexão via fibra óptica em todas as suas unidades, o que facilita a implantação da Telefonia IP e possibilita o abandono da telefonia fixa obsoleta, cara e que não atende as necessidades atuais.** ” (Grifo nosso)*

*“4. CONECTIVIDADE*

*Deverá(ão) ter tecnologia, **quando solicitado**, para atender os itens especificados nas capacidades inicial e final, e ainda suportar as seguintes **interfaces de conexão**:*

*4.1. REDES PRIVATIVAS*

*Interface Ethernet e protocolo TCP/IP.*

<sup>DS</sup>  
LS

<sup>DS</sup>  
TZ



*Voz sobre IP com DSP's de voz (codecs G.711 ou G729 a/b). ”*

**(Grifo nosso)**

O Termo de referência não é claro quanto a obrigatoriedade de fornecimento dos circuitos de dados necessários para uso da solução objeto do processo licitatório.

Observamos nos itens destacados acima que o texto informa a existência de rede e que a solução ofertada de possuir interfaces de conexão conforme destacado.

Entretanto, considerando que a rede é existente e de responsabilidade da CONTRATANTE, não traz maiores detalhes quanto a tecnologia da rede que deverá servir de base para a solução ofertada, como por exemplo:

- É uma rede com acesso direto a Internet baseada em IP e com conexões via túneis (VNP)?
- Ou é uma rede privada, baseada em IP/MPLS, com marcação de pacotes de voz?
- Essa rede atenderá a banda mínima necessária para o pleno funcionamento de todos os ramais?
- Para as 274 linhas avulsas previstas no processo haverá conectividade IP para acolher o tráfego originado e destinado a esses terminais?

Se, de outra forma, não for de responsabilidade da CONTRATANTE o provimento de tal rede de dados, as exigências mínimas de qualidade de rede devem ser apresentadas no Termo de Referência para o balizamento de todos os PROPONENTES e servindo de parâmetro para mensurar e/ou comparar as propostas ofertadas.

Importante aqui sinalizar que uma métrica usual de mercado e a alocação de 100Kbps para cada canal de cada endereço a ser atendido com a solução, considerando o uso de forma simultânea, considerando que cada endereço terá uma conexão direta à Internet.

Tendo como parâmetro a exigência abaixo:

DS  
15

DS  
12



“9. ESCOPO DA SOLUÇÃO COMUNICAÇÃO

...

- O Sistema de Telefonia PABX-IP de cada unidade deverá **suportar pelo menos 10 (dez) ligações simultâneas;** ” **(Grifo nosso)**

Para cada endereço a rede existente deve possuir, minimamente, 1Mbps de banda disponível para o atendimento desta métrica.

**Diante do exposto pedimos a adequação do Edital seus anexos.**

**2. DOS TERMINAIS E/OU SOFTPHONES:**

O Edital, no seu termo de referência, traz as seguintes informações:

“4. CONECTIVIDADE

Deverá(ão) ter tecnologia, **quando solicitado,** para atender os itens especificados nas capacidades inicial e final, e ainda suportar as seguintes **interfaces de conexão:**

...

4.2. TERMINAIS:

**Telefones IP compatíveis com protocolo SIP.**

**Softphones compatíveis** com os sistemas operacionais MS Windows 10 ou superior, IOS e Android e do mesmo fabricante da Central PABX; ” **(Grifo nosso)**

“6. VISÃO GERAL DA ARQUITETURA DO SISTEMA

...

O servidor deverá ser mantido pela contratada. O Sistema Operacional deverá estar devidamente licenciado ou estar de acordo com as regras de uso de software livre. Para interfaceamento entre a rede externa de telefonia (servida por fibra ótica). Os terminais telefônicos seguirão o padrão de Telefonia IP. **Poderão ser utilizados parelhos para atender aos ramais listados, ou poderão ser instalados softphones nos computadores da**



**CONTRATADA que**, com o uso de headsets, também serão ramais internos. ” **(Grifo nosso)**

Temos ainda, no modelo de tabela de preços disponibilizada os seguintes dados:

LOTE 01					
Item	Descrição do serviço	Quantidade	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Anual
1	PABX IPBX WEB NUVEM	28	R\$ -	R\$ -	R\$ -
2	Ramais disponíveis no pacote global	1450	R\$ -	R\$ -	R\$ -
3	Licenças de Softphone VoIP	600	R\$ -	R\$ -	R\$ -
4	Serviço de Suporte Técnico	28	R\$ -	R\$ -	R\$ -
5	Plano de Serviços para 274 linhas, com ligações ilimitadas para fixo e móvel dentro do território nacional e ligações internacionais	1	R\$ -	R\$ -	R\$ -
6	Plano de serviços de 0800 com 6000 minutos de franquia.	1	R\$ -	R\$ -	R\$ -
7	Posições de discador/call center	5	R\$ -	R\$ -	

**(Grifo nosso)**

Nos tópicos destacados acima observamos que o Termo de Referência não é claro quanto a volumetria exigida para o fornecimento de Telefones IP.

No texto do item 6, destacado acima, observamos que é apresentada uma possibilidade de escolha entre Telefones ou Softphones, mas não informa de quem é essa discricionariedade.

Considerando que a CONTRATANTE escolherá qual deve ser a forma de atendimento, a ausência de tal volumetria impacta diretamente no dimensionamento de custos do projeto e por consequência em sua correta precificação.

Na tabela de preços disponibiliza até consta um volume de 600 licenças para Softphone, entretanto, não está claro:

- Para os 1450 ramais do item 2 devemos entregar todos com Telefones IP? Ou pode ser uma solução mista de Telefones IP e/ou Softphones?
- O volume de 600 licenças de Softphone estão incluídos dos 1450 ramais do item 2? Ou o total de ramais seriam de 2050, soma de 1450 ramais com os 600 softphnes?
- Para as 274 linhas do item 5 devem ser entregues Telefones IP?



Diante do exposto pedimos um melhor detalhamento dessa exigência e a adequação do Edital seus anexos.

### 3. DO PLANO DE TELEFONIA PARA 274 LINHAS – Chamadas Internacionais:

O Edital, no seu termo de referência, Anexo III, traz as seguintes informações:

LOTE 01					
Item	Descrição do serviço	Quantidade	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Anual
1	PABX IPBX WEB NUVEM	28	R\$ -	R\$ -	R\$ -
2	Ramais disponíveis no pacote global	1450	R\$ -	R\$ -	R\$ -
3	Licenças de Softphone VoIP	600	R\$ -	R\$ -	R\$ -
4	Serviço de Suporte Técnico	28	R\$ -	R\$ -	R\$ -
5	Plano de Serviços para 274 linhas, com ligações ilimitadas para fixo e móvel dentro do território nacional e ligações internacionais	1	R\$ -	R\$ -	R\$ -
6	Plano de serviços de 0800 com 6000 minutos de franquia.	1	R\$ -	R\$ -	R\$ -
7	Posições de discador/call center	5	R\$ -	R\$ -	R\$ -

. ” (Grifo nosso)

Não é prática de mercado prover serviços de telefonia onde as chamadas internacionais são ilimitadas.

Tipicamente os planos de chamadas internacionais possuem custos conforme o país de destino da chamada realizada, pois, para cada país, os custos de interconexão mudam e em muitos de forma significativa.

Diante do exposto é imperativa a alteração da tabela de preços disponibilizando linhas específicas para a precificação dos serviços de chamada de longa distância internacional.

Abaixo apresentamos uma segmentação por destino para referência e ajuste do Edital:



Item	País ou Grupo	Qtd. (min./mês)	Valor Unitário R\$	Valor Mensal R\$
1	Estados Unidos e Canadá			
2	Mercosul (Argentina, Chile, Paraguai e Uruguai)			
3	Demais países de América (exceto Cuba)			
4	Portugal			
5	Espanha, Reino Unido, Itália, Alemanha. França, Suíça, Holanda. Bélgica, Irlanda, Áustria. Dinamarca. Noruega			
6	Demais países da Europa e\ Oriente Médio			
7	Japão e Austrália			
8	África e Cuba			
9	Demais países da sia. Oceania e ilhas do Pacífico			

**Diante do exposto pedimos a adequação do Edital seus anexos.**

**4. DO PLANO DE TELEFONIA PARA 274 LINHAS – Vinculo ao PABX Virtual:**

O Edital, no seu termo de referência, traz as seguintes informações:

“16. RELAÇÃO DAS LOCALIDADES E QUANTITATIVOS

...

DS  
LS

DS  
12



	Unidade	DDD	Ramais	Linhas p/ Portabilidade	PABX Virtual
-	Centro de Distribuição (Ramais do DR)		10	0	Não
-	0800 (São José)	48	0	1	Não
01	Departamento Regional - Florianópolis	48	160	58	Sim
02	Araranguá	48	20	2	Sim

”(Grifo nosso)

Destacamos acima um exemplo da volumetria de linhas para portabilidade exigidas em Edital.

Entendemos que as 274 linhas exigidas no Edital, aqui destacadas no exemplo com as volumetrias de 58 unidades para o DR de Florianópolis e 2 unidades para Araranguá, trata-se de linhas avulsas, que seriam as atuais Linhas Não Residenciais (NRES).

Tendo por base essa premissa, e considerando a migração para uma solução baseada em IP, observamos que o Edital não é claro quanto as exigências para essas linhas.

Aqui destacamos a ausência de informações quanto a possíveis integrações com os PABX Virtuais IP exigidos.

Entendemos que para as 274 linhas avulsas, não contempladas nas faixas de ramais, não serão exigidas as funcionalidades destacadas para o serviço de PABX Virtual IP descrito do Termo de Referência.

Caso nosso entendimento esteja correto, ou não, é fundamental o melhor detalhamento das exigências para esses terminais para o correto dimensionamento da solução a ser ofertada.

**Diante do exposto pedimos a adequação do Edital seus anexos.**

#### 5. DO PLANO DE TELEFONIA PARA 274 LINHAS – Tabela de Preços:

DS  
LS

DS  
TZ



O Edital, no seu termo de referência, Anexo III, traz as seguintes informações:

LOTE 01					
Item	Descrição do serviço	Quantidade	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Anual
1	PABX IPBX WEB NUVEM	28	R\$ -	R\$ -	R\$ -
2	Ramais disponíveis no pacote global	1450	R\$ -	R\$ -	R\$ -
3	Licenças de Softphone VoIP	600	R\$ -	R\$ -	R\$ -
4	Serviço de Suporte Técnico	28	R\$ -	R\$ -	R\$ -
5	Plano de Serviços para 274 linhas, com ligações ilimitadas para fixo e móvel dentro do território nacional e ligações internacionais	1	R\$ -	R\$ -	R\$ -
6	Plano de serviços de 0800 com 6000 minutos de franquia.	1	R\$ -	R\$ -	R\$ -
7	Posições de discador/call center	5	R\$ -	R\$ -	

” (Grifo nosso)

Observamos que a tabela de preços considera um único valor para o plano que atenderá as 274 linhas do item 5.

Tal métrica não seria a melhor forma de precificação desses serviços pois desconsiderar possíveis acréscimos ou supressões na rede. Ou seja, caso a CONTRATANTE queira adquirir mais uma unidade ela terá em sua tabela de formação de preços apenas o valor equivalente a 274 terminais.

De outra forma, em caso de retirada de terminais, a CONTRATANTE permanecerá tendo o custo equivalente aos 274 terminais originalmente contratados.

Assim, para uma melhor precificação e gestão do futuro contrato sugerimos a adequação da tabela para o padrão abaixo:

LOTE 01					
Item	Descrição do serviço	Quantidade	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Anual
1	PABX IPBX WEB NUVEM	28			
2	Ramais disponíveis no pacote global	1450			
3	Licenças de Softphone VoIP	600			
4	Serviço de Suporte Técnico	28			
5	Plano de Serviços para 274 linhas, com ligações ilimitadas para fixo e móvel dentro do território nacional e ligações internacionais	274			
6	Plano de serviços de 0800 com 6000 minutos de franquia.	1			
7	Posições de discador/call center	5			
<b>TOTAL: (A)</b>					



**Diante do exposto pedimos a adequação do Edital seus anexos.**

## **6. DA SUBCONTRATAÇÃO**

O Edital traz, na sua minuta de contrato, o tema da subcontratação onde tal instrumento é vetado e com a expressa exigência que destacamos abaixo:

*“CLÁUSULA DÉCIMA – DA SUBCONTRATAÇÃO:  
10.1. A CONTRATANTE não aceitará, em nenhuma hipótese, subcontratação para o objeto deste Contrato.”*

Ao vedar a subcontratação o Edital limita a participação de diversos proponentes nesse certame. Um dos pilares dos processos licitatórios é este viabilize ampla participação para promovendo a concorrência e conseqüentemente menores preços de contratação, de modo que cada proponente do certame consiga disputar com base em suas estruturas de custos (de aquisição, operacionais e financeiros).

Gostaríamos de elucidar que a maioria das empresas, por princípios de agilidade e até economicidade que reflete à própria administração pública, possui em seu corpo de colaboradores a figura do funcionário terceirizado. No nosso modelo de negócio, trabalhamos com o conceito de Market Place, em que os fabricantes e parceiros (autorizados dos fabricantes) prestam o serviço de operação assistida e troca de *know how* com nossas equipes. Assim, garantindo a eficiência na operação e a tranquilidade dos clientes quanto a prestação de serviços.

Dessa forma, a referida limitação da vedação à subcontratação não poderá representar um impedimento às Operadoras à própria excecutoriedade do contrato objeto deste certame, a tal ponto que licitantes não terão condições de fazê-lo, caso mantida a limitação supramencionada, a qual a Oi entende não ser razoável, tendo em vista necessidade de subcontratação.

Por se tratar de serviço acessório ao objeto da licitação, é importante flexibilizar que a CONTRATADA possa atender os requisitos da especificação técnica através de subcontratação, para as atividades consideradas acessórias (logística e traslado

DS  
LS

DS  
TZ



de equipamentos, treinamentos, instalação, consultorias, manutenção, etc.), desde que a equipe de profissionais da subcontratada atenda todos os requisitos exigidos neste edital e sem que haja prejuízo sob as responsabilidades da licitante.

Insiste-se destacar que a responsabilidade final e contratual na prestação dos serviços não será externada ou transferida para as empresas subcontratadas, portanto, visando não haver restrição à ampla participação de licitantes neste certame, ou dúvidas quanto ao tema, e dessa forma garantindo a maior vantagem econômica para administração pública, faz-se necessária tal flexibilização de subcontratação para atividades acessórias para o processo em análise.

**Diante do exposto pedimos a adequação do Edital seus anexos.**

#### 7. DO SERVIÇO DE 0800 – Volumetria de minutos:

O Edital, no seu termo de referência, traz as seguintes informações:

LOTE 01					
Item	Descrição do serviço	Quantidade	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Anual
1	PABX IPBX WEB NUVEM	28	R\$ -	R\$ -	R\$ -
2	Ramais disponíveis no pacote global	1450	R\$ -	R\$ -	R\$ -
3	Licenças de Softphone VoIP	600	R\$ -	R\$ -	R\$ -
4	Serviço de Suporte Técnico	28	R\$ -	R\$ -	R\$ -
5	Plano de Serviços para 274 linhas, com ligações ilimitadas para fixo e móvel dentro do território nacional e ligações internacionais	1	R\$ -	R\$ -	R\$ -
6	Plano de serviços de 0800 com 6000 minutos de franquia.	1	R\$ -	R\$ -	R\$ -
7	Posições de discador/call center	5	R\$ -	R\$ -	

” (Grifo nosso)

Observamos que o Edital solicita que o serviço seja prestado com uma franquia de 6000 minutos. Aqui cabe esclarecer que, apesar da métrica usual de mercado ser a precificação baseada em assinatura mensal do serviço somada a volumetria de minutos conforme origem da chamada, é sim possível ofertar um serviço baseado em franquia.



Entretanto, para o estudo e precificação deste tipo de oferta faz-se necessária uma estimativa mínima de custos, baseada na volumetria de minutos esperada para o serviço, a abrangência do serviço 0800, ou seja, se será um 0800 a nível local (somente para chamadas da capital), estadual ou nacional. Informações das origens das chamadas quanto ao tipo, ou seja, se somente de origem de ramal fixo, ou se será permitido origem de ramal móvel, etc...

Assim, para o correto dimensionamento e precificação deste serviço é imperativo e detalhamento descrito acima.

**Diante do exposto pedimos a adequação do Edital seus anexos.**

#### **8. DO SERVIÇO DE 0800 – Acolhimento de chamadas:**

O Edital, no seu termo de referência, traz as seguintes informações:

*“16. RELAÇÃO DAS LOCALIDADES E QUANTITATIVOS*

*A tabela abaixo relaciona todas as localidades onde deverá ocorrer o atendimento, os DDDs das localidades, a quantidade de linhas que deverão ser portadas, a quantidade de ramais que cada unidade deverá ter disponível para ativação e se vai possuir PABX virtual. **O número 0800 deverá ser configurado no PABX IP da unidade de São José.** ” (Grifo nosso)*

Temos aqui a informação de que o serviço 0800 será acolhido pelo PABX IP da unidade de São José, onde tal unidade, deverá receber um Tronco SIP de 10 canais conforme exigência:

*“9. ESCOPO DA SOLUÇÃO COMUNICAÇÃO*

*...*

*• O Sistema de Telefonia PABX-IP de cada unidade deverá **suportar pelo menos 10 (dez) ligações simultâneas;** ” (Grifo nosso)*

DS  
LS

DS  
TZ



Observamos ainda que para a unidade de São José estão previstos 80 Ramais e 14 Linhas Avulsa, conforme destacamos abaixo:

“

	Unidade	DDD	Ramais	Linhas p/ Portabilidade	PABX Virtual
23	São Jose	48	80	14	Sim

”

Considerando o volume de ramais vinculados ao PABX Virtual, e considerando que o Termo de Referência exige um suporte para 10 ligações simultâneas, questionamos se deve ser entregue um outro Tronco SIP para o serviço de 0800, ou se realmente devemos considerar apenas os 10 canais previstos originalmente.

Alertamos que o dimensionamento incorreto desse parâmetro poderá levar a congestionamentos de chamadas e conseqüentemente a satisfação do usuário final.

**Pedimos esclarecer, e/ou adequação do Edital seus anexos, quanto ao tema em análise.**

**9. DO SERVIÇO DE 0800 – Volumetria de minutos:**

O Edital, no seu termo de referência, Anexo III, traz as seguintes informações:

“

DS  
65

DS  
72



LOTE 01					
Item	Descrição do serviço	Quantidade	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Anual
1	PABX IPBX WEB NUVEM	28	R\$ -	R\$ -	R\$ -
2	Ramais disponíveis no pacote global	1450	R\$ -	R\$ -	R\$ -
3	Licenças de Softphone VoIP	600	R\$ -	R\$ -	R\$ -
4	Serviço de Suporte Técnico	28	R\$ -	R\$ -	R\$ -
5	Plano de Serviços para 274 linhas, com ligações ilimitadas para fixo e móvel dentro do território nacional e ligações internacionais	1	R\$ -	R\$ -	R\$ -
6	Plano de serviços de 0800 com 6000 minutos de franquia.	1	R\$ -	R\$ -	R\$ -
7	Posições de discador/call center	5	R\$ -	R\$ -	

**(Grifo nosso)**

É prática de mercado considerar os serviços de *call center*, sistemas discadores e/ou qualquer perfil de usuário que se caracterize por ser um alto gerador de tráfego, como sendo um projeto customizado, ou seja, eles não podem/devem ser enquadrados como um cliente usual de uso do sistema de telefonia.

Para a precificação dos serviços destinados a cliente com perfil de tráfego massivo é imprescindível que sejam informadas as estimativas de tráfego desses usuários para o correto dimensionamento de custos associados a solução.

De forma similar ao caso do serviço de 0800 a ser ofertado, e considerando que esse perfil de usuário congestionava os canais de chamadas, pedimos que seja detalhado se devemos considerar um Tronco SIP para essas 5 posições e ainda informar em qual unidade elas devem ser consideradas.

**Diante do exposto pedimos a adequação do Edital seus anexos.**

**10. DO ESCOPO DA SOLUÇÃO – Chamadas simultâneas:**

O Edital, no seu termo de referência, traz as seguintes informações:

“9. ESCOPO DA SOLUÇÃO COMUNICAÇÃO

...

• O Sistema de Telefonia PABX-IP de cada unidade deverá **suportar pelo menos 10 (dez) ligações simultâneas;** ” **(Grifo nosso)**



Com base no item acima, temos que, independentemente da quantidade de ramais previsto para as unidades, cada uma delas deve ser dimensionada para 10 ligações simultâneas.

Questionamos se esse parâmetro está correto e realmente devemos considerar apenas os 10 canais previstos originalmente.

Alertamos que o dimensionamento incorreto desse parâmetro poderá levar a congestionamentos de chamadas e conseqüentemente a satisfação do usuário final.

**Pedimos esclarecer, e/ou adequação do Edital seus anexos, quanto ao tema em análise.**

#### **11. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA – Assistência remota:**

O Edital, no seu termo de referência, traz as seguintes informações:

*“11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA*

*...*

- Solução de assistência remota por vídeo atendimento abertura de chamado;”*

**(Grifo nosso)**

Não é usual essa forma de atendimento de chamados, quer seja para reparo quer seja para assistência remota.

Tipicamente as prestadoras de serviços disponibilizam canais específicos para abertura de chamados, onde usualmente são disponibilizados canais via 0800 e plataformas web.

A devolutiva de tais chamados ou serão dados de forma sistêmica ou através de ligações.



Assim, para evitar a limitação de participação de possíveis fornecedores e/ou a necessidade de customizações que não levarão a melhor relação custo benefício para o projeto pedimos adequação dessa exigência para as práticas de mercado.

**Diante do exposto pedimos a adequação do Edital seus anexos.**

**12. DO ESCOPO DA SOLUÇÃO – Quantidade de PABX Virtual:**

O Edital, no seu termo de referência, traz as seguintes informações:

*“9. ESCOPO DA SOLUÇÃO COMUNICAÇÃO*

***Deverá ser disponibilizado um PABX virtual para cada uma das 28 (vinte e oito) unidades operativas do Senac SC, incluindo o Departamento Regional, possibilitando que as unidades possam ter independência na configuração. ”***

***(Grifo nosso)***

Está clara a exigência quanto a necessidade de disponibilização de um PABX Virtual para cada uma das 28 (vinte e oito) unidades do SENAC SC.

Entretanto, questionamos se, para fins de economicidade trazendo maior benefício financeiro para a solução, se será possível entregar um único PABX Virtual onde neste seja feita a segmentação para o atendimento individualizado de cada unidade do SENAC SC, garantindo todas as demais exigências do Termo de Referência incluído a possibilidade de independência de configuração.

**Caso nosso pleito seja acatado, pedimos adequação do Edital permitindo tal possibilidade.**



**PEDIDO**

Para garantir o atendimento aos princípios norteadores dos procedimentos licitatórios, a **Oi**, requer que V. S<sup>a</sup> julgue motivadamente a presente Impugnação, no prazo de 24 horas, acolhendo-a e promovendo as alterações necessárias nos termos do Edital e seus anexos, sua consequente republicação e suspensão da data de realização do certame.

Florianópolis/SC, 28 de maio de 2025.

DocuSigned by:

*Liliana Sanmartin*

E6046EC131D7445...

DocuSigned by:

**TATIANA ZOUAIN**

D4E9011FEA104BA...