



Comércio de Equipamentos Telefônicos Ltda.

- INSTALAÇÃO * MANUTENÇÃO * LOCAÇÃO –

Rua Quedas, 258 – Vila Isolina Mazzei – São Paulo – SP

CNPJ: 54.561.071/0001-92 – INSC. EST.: 149.466.946.110 – INSC. MUN.: 9.231.129-6

Fone: (0xx11) 3322-9343/9344 - E-mail: comercial@ratelecom.com.br - Site:

www.ratelecom.com.br

RECURSO ADMINISTRATIVO

À COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO DO SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - SENAC DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL EM SANTA CATARINA

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 13/2025

LICITAÇÃO Nº 1071089

R&A COMÉRCIO DE EQUIPAMENTOS TELEFÔNICOS LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 54.561.071/0001-92, com sede à Rua Quedas, nº 258, Vila Isolina Mazzei, São Paulo/SP, por intermédio da sua representante legal infra-assinada, vem, respeitosamente, à presença de Vossa Senhoria apresentar suas **RAZÕES DE RECURSO** contra a decisão que a desclassificou do certame, por entender que tal medida afronta princípios basilares da Administração Pública aplicáveis ao processo licitatório, uma vez que a proposta apresentada pela Recorrente contempla a oferta de produtos e serviços que atendem integralmente aos requisitos técnicos estabelecidos no edital de convocação.

PRELIMINARMENTE

UMA BREVE APRESENTAÇÃO DA RECORRENTE

Primeiramente, gostaríamos de levar ao seu conhecimento uma breve apresentação da Recorrente.



Comércio de Equipamentos Telefônicos Ltda.

- INSTALAÇÃO * MANUTENÇÃO * LOCAÇÃO –

Rua Quedas, 258 – Vila Isolina Mazzei – São Paulo – SP

CNPJ: 54.561.071/0001-92 – INSC. EST.: 149.466.946.110 – INSC. MUN.: 9.231.129-6

Fone: (0xx11) 3322-9343/9344 - E-mail: comercial@ratelecom.com.br - Site:

www.ratelecom.com.br

A R&A vem atuando há mais de 40 anos fornecendo as melhores soluções e serviços em telecomunicações em todo território nacional e sempre atuando com a máxima competência e inovação. Buscando entender constantemente a evolução tecnológica, disponibilizamos aos nossos clientes equipamentos de alta tecnologia de fabricantes/desenvolvedores líderes de mercado, agregando valor, reduzindo custos e garantindo o crescimento de suas atividades.

Ao longo da sua trajetória de trabalho, a R&A vem atendendo desde empresas de pequeno porte até grandes organizações de diferentes setores, destacando sua expertise em repartições públicas nas três esferas Municipal / Estadual / Federal através de serviços de consultoria, suporte técnico, implementação e instalação de projetos específicos em equipamentos de telecomunicações, CallCenter, Gravadores Digitais; Centrais de PABX de todos os portes, Centrais de PABX em nuvem, serviços de telefonia fixa comutada-STFC, serviços de comunicação multimídia-SCM, aparelhos telefônicos Analógicos, Digitais e Ip's e soluções completas de Voz Sobre IP, entre outros, mantendo ponto de presença técnico e equipamentos de backup para pronto atendimento, em todo território nacional.

Destacamos ainda órgãos que atendemos ao longo de nossa trajetória de negócios, envolvendo o fornecimento de produtos e serviços:

- Assembleia Legislativa do Estado do Paraná
- Banco do Brasil em diversas unidades do Brasil
- Banco Banespa
- Banco Daycoval
- Banco Bamerindus
- Banco Nossa Caixa



Comércio de Equipamentos Telefônicos Ltda.

- INSTALAÇÃO * MANUTENÇÃO * LOCAÇÃO –

Rua Quedas, 258 – Vila Isolina Mazzei – São Paulo – SP

CNPJ: 54.561.071/0001-92 – **INSC. EST.:** 149.466.946.110 – **INSC. MUN.:** 9.231.129-6

Fone: (0xx11) 3322-9343/9344 - **E-mail:** comercial@ratelecom.com.br - **Site:**

www.ratelecom.com.br

-
- Banco Caixa Economica Federal (CEF)
 - Câmara Municipal de Santos
 - Casa Militar do Governo do Estado de São Paulo (Palácio dos Bandeirantes)
 - Comando da Aeronáutica - Serviço de Proteção ao Voo.
 - Comando do Comando Militar da Amazônia
 - Companhia Ituana de Saneamento - CIS
 - Companhia do Metropolitano de São Paulo (10 unidades administrativas)
 - Conselho Regional de Medicina do Estado do Espírito Santo
 - Conselho Federal de Fonoaudiologia – CFFA/DF
 - Conselho Regional de Nutricionista da 9ª Região – CRN9/MG
 - Conselho Regional de Medicina Veterinária/GO
 - Conselho Regional de Contabilidade do Maranhão
 - Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo
 - EBSERH, Unidade Hospital Universitário Gaffrée E Guinle
 - Furnas Centrais de Energia
 - Junta Comercial RS
 - Ministério Público do Estado do Espírito Santo, Pará, Rio de Janeiro e São Paulo
 - Ministério de Minas e Energia DF
 - MT Participações e Projetos S.A - MTPar
 - Parque Tecnológico de Sorocaba – EMPTS
 - Prefeitura de Caçapava
 - Prefeitura de São José dos Campos
 - Prefeitura Municipal de Ibiporã/PR
 - Prefeitura Municipal de Pitangueira/PR
 - Prefeitura Municipal de Paraibuna/SP
 - Prefeitura Municipal de Estiva Gerbi
 - Senado Federal



Comércio de Equipamentos Telefônicos Ltda.

- INSTALAÇÃO * MANUTENÇÃO * LOCAÇÃO -

Rua Quedas, 258 – Vila Isolina Mazzei – São Paulo – SP

CNPJ: 54.561.071/0001-92 – INSC. EST.: 149.466.946.110 – INSC. MUN.: 9.231.129-6

Fone: (0xx11) 3322-9343/9344 - E-mail: comercial@ratelecom.com.br - Site:

www.ratelecom.com.br

-
- Sec. Est. da Agricultura, Pecuária e Desenvolvimento Rural - RS
 - Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social – SEGUP-PA
 - Secretaria Municipal de Gestão - SP
 - Superintendência de Administração do Ministério da Fazenda do Ceará, dentre outros.

Por conta dessa realidade, e, preocupados em estar em dia com suas responsabilidades, vem ao longo deste tempo realizando parcerias com os maiores fabricantes de produtos de telecomunicações atuantes em nosso mercado, tais como Panasonic, Intelbrás, Leucotron, Digistar, Mitel/Aastra/Ericsson, Yealink, AudioCodes, **UC2B**, Grandstream, Htek, Fanvil, uTech, entre outras indústrias, a fim de melhor atender as necessidades dos variados órgãos públicos onde atua.

Destacamos ainda que possuímos departamento técnico com helpdesk, onde são realizadas as aberturas, acompanhamentos e gerenciamentos dos chamados dos clientes contratados, com sistema de registro, gerando nº de protocolo do chamado aos clientes.

Possuímos Engenheiro Responsável vinculado a empresa, Sr. Reinaldo Rizzutto, com registro no CREA/SP nº 0682545924.

A presente introdução tem como objetivo demonstrar a seriedade da R&A, evidenciando sua experiência no setor, seus vínculos com fabricantes e seu profundo conhecimento sobre os produtos de diversos fabricantes. Além disso, destacamos nossa ampla atuação em processos licitatórios, sempre cumprindo rigorosamente as normas e regras editalícias.



Comércio de Equipamentos Telefônicos Ltda.

- INSTALAÇÃO * MANUTENÇÃO * LOCAÇÃO -

Rua Quedas, 258 – Vila Isolina Mazzei – São Paulo – SP

CNPJ: 54.561.071/0001-92 – INSC. EST.: 149.466.946.110 – INSC. MUN.: 9.231.129-6

Fone: (0xx11) 3322-9343/9344 - E-mail: comercial@ratelecom.com.br - Site:

www.ratelecom.com.br

NO MÉRITO

DA NECESSIDADE DE ANULAR A DESCLASSIFICAÇÃO DA EMPRESA R&A COMÉRCIO

Trata-se de processo licitatório, na modalidade Pregão Eletrônico, tipo **menor preço global por lote**, o qual descreve como objeto:

“1. OBJETO

1.1. A presente licitação destina-se 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.”

Inicialmente, cumpre destacar a indisponibilidade da plataforma eletrônica, a qual não permite a interposição de novo recurso após alteração no cenário do processo, decorrente da reclassificação de empresas.

Em razão dessa limitação, mantivemos contato com a Sra. Daniela, integrante da Comissão de Licitação do SENAC/SC, a qual nos orientou a procurar o suporte técnico da plataforma Licitações-e2.

Todavia, conforme esclarecido pela própria plataforma, uma vez protocolada a interposição de recurso, não há possibilidade de alteração ou nova apresentação, ainda que sobrevenha mudança na ordem de classificação.



Comércio de Equipamentos Telefônicos Ltda.

- INSTALAÇÃO * MANUTENÇÃO * LOCAÇÃO –

Rua Quedas, 258 – Vila Isolina Mazzei – São Paulo – SP

CNPJ: 54.561.071/0001-92 – INSC. EST.: 149.466.946.110 – INSC. MUN.: 9.231.129-6

Fone: (0xx11) 3322-9343/9344 - E-mail: comercial@ratelecom.com.br - Site:

www.ratelecom.com.br

Diante dessa circunstância, e em nova tratativa com a Sra. Daniela, restou-nos a orientação de protocolar a manifestação recursal via chat, bem como de encaminhar a peça recursal integral por e-mail, respeitando-se rigorosamente o prazo estabelecido pela Comissão de Licitação.

DOS FATOS

Como se verifica, a recorrente participou do pregão em epígrafe, apresentando proposta para fornecimento dos produtos e serviços descritos no edital.

Após a sua classificação como melhor preço, a recorrente foi convocada para realização da **Prova de Conceito** vulgarmente conhecido como POC, anagrama criado para o "Proof of Concept", conforme determina o subitem **5.6. PROVA DE CONCEITO**, do item 5. PROCEDIMENTOS LICITATÓRIOS, do Edital de Convocação de Licitantes, "ex vi":

5.6. PROVA DE CONCEITO:

5.6.1. Declarada a licitante provisoriamente vencedora (até o término da fase da homologação do sistema), a licitante será notificada para agendar a demonstração remota do atendimento aos requisitos técnicos exigidos na Prova de Conceito, conforme Termo de Referência, para apresentação em até 02 (dois) dias úteis.

5.6.2. Na ocasião da homologação, a licitante deverá apresentar em ambiente remoto uma demonstração das principais funcionalidades, visando à aferição da real capacidade das Soluções Tecnológicas ofertada, conforme requisitos estabelecidos neste Termo de Referência. Após a análise da



Comércio de Equipamentos Telefônicos Ltda.

- INSTALAÇÃO * MANUTENÇÃO * LOCAÇÃO -

Rua Quedas, 258 – Vila Isolina Mazzei – São Paulo – SP

CNPJ: 54.561.071/0001-92 – INSC. EST.: 149.466.946.110 – INSC. MUN.: 9.231.129-6

Fone: (0xx11) 3322-9343/9344 - E-mail: comercial@ratelecom.com.br - Site:

www.ratelecom.com.br

comissão técnica do SENAC SC, será emitido um parecer em que constará a homologação “Aprovada” ou “Reprovada”.

5.6.3. Caso a homologação seja “Reprovada”, a licitante vencedora será desclassificada, sendo convocada a licitante seguinte.

A prova de conceito tinha como objetivo a comprovação de requisitos que foram elencados no item 12 - PROVA DE CONCEITO, devidamente descrita no ANEXO I Termo de Referência, “ex vi”:

12. PROVA DE CONCEITO

- A solução ofertada pela Licitante passará por homologação da Contratante, através da verificação dos requisitos estabelecidos no item – Prova de Conceito (POC), deste Termo de Referência;
- De acordo com a Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019, artigo 2º, inciso XXIV, da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital, Secretaria de Governo Digital, do Ministério da Economia, e no Guia de Boas Práticas em Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação, Prova de Conceito é definida como amostra a ser fornecida pela Licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar para realização dos testes necessários à verificação do atendimento às especificações técnicas definidas no Termo de Referência;
- A Licitante detentora da proposta melhor classificada será convocada para Realizar esta Prova de Conceito das principais funcionalidades, para apresentação em até 02 (dois) dias úteis, após a convocação, visando à aferição da real capacidade das



Comércio de Equipamentos Telefônicos Ltda.

- INSTALAÇÃO * MANUTENÇÃO * LOCAÇÃO –

Rua Quedas, 258 – Vila Isolina Mazzei – São Paulo – SP

CNPJ: 54.561.071/0001-92 – **INSC. EST.:** 149.466.946.110 – **INSC. MUN.:** 9.231.129-6

Fone: (0xx11) 3322-9343/9344 - **E-mail:** comercial@ratelecom.com.br - **Site:**

www.ratelecom.com.br

Soluções Tecnológicas ofertada, conforme requisitos estabelecidos neste Termo de Referência;

- A POC se mostra essencial a esta contratação para verificação dos requisitos da solução ofertada e a capacidade de atendimento da Contratada para a execução dos bens e serviços que compõe o escopo descrito neste Termo de Referência;
- A Licitante declarada vencedora na etapa de lances que não comparecer para efetuar a prova de conceito, se recusar por qualquer motivo a efetuar a prova de conceito, e/ou não atender aos critérios estabelecidos neste Termo de Referência, inclusive quanto aos requisitos mínimos considerados, será imediatamente considerada inapta para assinatura do contrato, sendo imediatamente desclassificada;
- Todas as despesas decorrentes do processo de testes das amostras são de responsabilidade da licitante ofertante do melhor lance;

Este item 12 continha um descritivo dos itens que seriam objeto da tal avaliação em prova de conceito, quais sejam:



Comércio de Equipamentos Telefônicos Ltda.

- INSTALAÇÃO * MANUTENÇÃO * LOCAÇÃO -

Rua Quedas, 258 – Vila Isolina Mazzei – São Paulo – SP

CNPJ: 54.561.071/0001-92 – INSC. EST.: 149.466.946.110 – INSC. MUN.: 9.231.129-6

Fone: (0xx11) 3322-9343/9344 - E-mail: comercial@ratelecom.com.br - Site:

www.ratelecom.com.br



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.	
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.	
3	Definir as opções de menu, ações e respostas da URA arrastando e soltando itens correspondentes na sequência desejada.	
4	Configurar mensagens de boas-vindas, instruções e respostas automáticas arrastando elementos de texto e áudio para as respectivas partes do fluxo.	
5	Configurar o plano de discagem, definindo números de telefone, horários de operação e regras de roteamento de chamadas com facilidade.	
6	Testar o sistema em um ambiente de simulação e realizar edições arrastando e soltando elementos conforme necessário.	
7	Visualizar o fluxograma do sistema de atendimento para uma compreensão clara de como as chamadas são tratadas.	
8	Criar URA texto, os menus e as boas-vindas ao canal de atendimento de forma que transforme toda escrita em URA em áudio	
9	Configuração de cada PABX totalmente independente (Inclusive o Bilhetador);	
10	Sem limite de ramais por PABX	
11	Painel Web em português	
12	Perfil de acesso ao painel para o cliente final	
13	Perfil Administrador (visualiza todos os PABX do server)	
14	Controle de uso do disco por PABX IP (empresa)	
15	Fila de Atendimento	
16	URA – Unidade de Respostas Audível (IVR)	
17	Controle de cobrança por cliente	
18	Gravação dos atendimentos.	
19	Possibilitar o bloqueio de chamadas geradas via discador para números celulares que caíam na caixa postal	
20	Extrato de chamadas com filtros por ramal, número destino e período	
21	Gravação de Chamadas	
22	Configuração do plano de discagem	
23	Configuração do DID com fila de atendimento;	
24	Configuração de Tronco;	
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	



Comércio de Equipamentos Telefônicos Ltda.

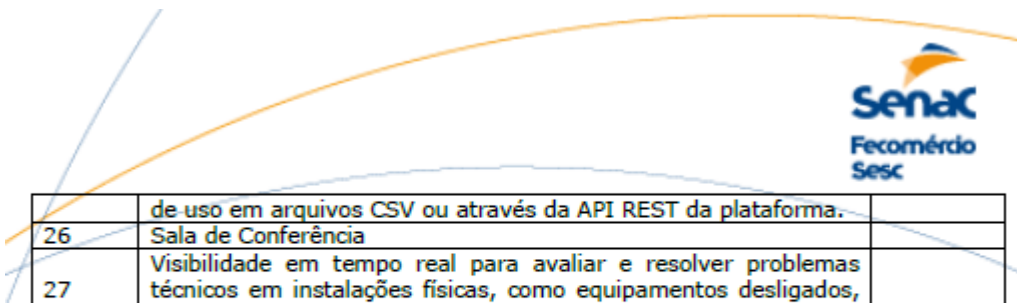
- INSTALAÇÃO * MANUTENÇÃO * LOCAÇÃO -

Rua Quedas, 258 – Vila Isolina Mazzei – São Paulo – SP

CNPJ: 54.561.071/0001-92 – INSC. EST.: 149.466.946.110 – INSC. MUN.: 9.231.129-6

Fone: (0xx11) 3322-9343/9344 - E-mail: comercial@ratelecom.com.br - Site:

www.ratelecom.com.br



	de uso em arquivos CSV ou através da API REST da plataforma.	
26	Sala de Conferência	
27	Visibilidade em tempo real para avaliar e resolver problemas técnicos em instalações físicas, como equipamentos desligados, cabos invertidos etc.	
28	Gravação dos atendimentos.	
29	Relatórios de uso de chamadas, incluindo os arquivos de mídia e texto, e gravação.	
30	Geração de chamadas de voz, através da tela do sistema de atendimento multimídia, para números whatsapp	

E todos esses itens foram plenamente atendidos pela solução ofertada pela recorrente.

Como se verifica, a POC foi realizada em três encontros distintos, quais sejam, nos dias 29/07/2025, 05/08/2025 e 12/08/2025, com a presença de representantes do SENAC SC, o senhor Alexsandro Francisco Cecato, o senhor Gilson Fernando kind, o senhor Gustavo Raphael Melim e o senhor Nelson Cesar Melo.

Em todas as reuniões, a recorrente demonstrou, de forma inequívoca e com pleno suporte técnico, o atendimento a todos os itens constantes do caderno de testes da POC.

Relatando o ocorrido

Fomos convocados para a montagem de uma POC com prazo de 48h e com apresentação agendada para o dia 29/07/2025 as 14h para aferição do atendimento aos itens do caderno de testes constante no edital.



Comércio de Equipamentos Telefônicos Ltda.

- INSTALAÇÃO * MANUTENÇÃO * LOCAÇÃO –

Rua Quedas, 258 – Vila Isolina Mazzei – São Paulo – SP

CNPJ: 54.561.071/0001-92 – **INSC. EST.:** 149.466.946.110 – **INSC. MUN.:** 9.231.129-6

Fone: (0xx11) 3322-9343/9344 - **E-mail:** comercial@ratelecom.com.br - **Site:**

www.ratelecom.com.br

Nessa primeira reunião, convidamos representantes do fabricante do sistema de VoIP ofertado para melhor apresentação dos recursos do sistema. Nesta primeira apresentação demonstramos o atendimento pleno a todos os itens do caderno de teste, consultando diversas vezes os representantes do SENAC se haviam ficado com alguma dúvida.

Nos dias seguintes, por solicitação do SENAC, realizamos a configuração de um ambiente exclusivo para disponibilizarmos o acesso a ramais de testes, e em nova reunião ocorrida em 05/08/2025 às 15h, por solicitação do SENAC, apresentamos o ambiente e dados de acesso e esclarecemos algumas novas dúvidas que haviam surgido por parte da equipe técnica do SENAC.

Esse ambiente foi disponibilizado para que eles pudessem explorar o funcionamento do sistema e a comprovação do atendimento, na prática, dos requisitos do edital. Para isso, foi dado o pleno acesso ao sistema, para configuração e testes, com todo o suporte técnico necessário da nossa parte.

Posteriormente, no dia 12/08/2025 às 16h solicitaram que fizéssemos uma nova apresentação para demonstrarmos, de acordo com eles, uma última facilidade que não haviam conseguido explorar que era a possibilidade de armazenar os arquivos das gravações de forma automática no Microsoft OneDrive.

Apesar de na apresentação inicial informarmos que era possível esta opção, e que atualmente todos os clientes que tínhamos instalado o sistema, e que possuíam essa facilidade de armazenar estes arquivos fora do servidor, estavam utilizando a plataforma AWS da Amazon.



Comércio de Equipamentos Telefônicos Ltda.

- INSTALAÇÃO * MANUTENÇÃO * LOCAÇÃO –

Rua Quedas, 258 – Vila Isolina Mazzei – São Paulo – SP

CNPJ: 54.561.071/0001-92 – INSC. EST.: 149.466.946.110 – INSC. MUN.: 9.231.129-6

Fone: (0xx11) 3322-9343/9344 - E-mail: comercial@ratelecom.com.br - Site:

www.ratelecom.com.br

Vale salientar que esta comprovação não fazia parte do caderno de teste da POC (porém constava no edital), e com o intuito de colaborar montamos um cenário para demonstração e validação deste recurso.

No final desta apresentação, com a finalidade de comprovação de demonstração de atendimento a todos os itens da POC e ainda dos requisitos do edital, perguntamos a todos os integrantes, novamente, e principalmente para o responsável Sr. Gilson, se ainda restava alguma dúvida sobre algum e qualquer recurso e todos foram unânimes em responder que tudo estava esclarecido. Ou seja, em momento nenhum ressaltaram algum ponto de não atendimento.

Diante desta resposta, entendemos que mais nada restaria a ser demonstrado ou comprovado. Porém, fomos surpreendidos com a resposta de que havíamos sido desclassificados por não atendimento ao item número 30 do caderno de teste.

Sucedendo que este item foi apresentado como recurso atendido no primeiro dia da apresentação e em nenhum instante da realização da POC foi solicitado a demonstração, como por exemplo, se exigiu a demonstração da facilidade de armazenamento no Microsoft OneDrive, que nem fazia parte do caderno de teste da POC.

O item 30 do caderno da POC diz o seguinte: "Geração de chamadas de voz, através da tela do sistema de atendimento multimídia, para números WhatsApp".

E no edital, a única menção no termo de referência que solicita este recurso, está neste item: "Unificação de Comunicações: permite a integração de voz, mensagens via WhatsApp, Instagram e Facebook".



Comércio de Equipamentos Telefônicos Ltda.

- INSTALAÇÃO * MANUTENÇÃO * LOCAÇÃO -

Rua Quedas, 258 – Vila Isolina Mazzei – São Paulo – SP

CNPJ: 54.561.071/0001-92 – INSC. EST.: 149.466.946.110 – INSC. MUN.: 9.231.129-6

Fone: (0xx11) 3322-9343/9344 - E-mail: comercial@ratelecom.com.br - Site:

www.ratelecom.com.br

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 intenção de ser utilizado pelo órgão.

Além disso, 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. Esse item apenas menciona tal recurso, mas não relata e tão pouco define as características de seu fornecimento, já que para se compor seus custos e consequentemente termos um processo claro, transparente e isonômico, deveria conter tais informações desejadas, e isso não existe no Termo de Referência para agora ou futuramente.

Conclui-se, portanto, que o produto ofertado deveria apenas atender a demanda conforme o descrito no item acima, e essa função e seus respectivos desdobramentos técnicos o produto ofertado atende plenamente, conforme demonstrado na apresentação inicial do 1º dia de POC, da carta do fabricante anexa, e explicitado por essa Licitante quando declara desde a formação de sua Proposta estar ciente e de acordo com todas as exigências editalícias.

Vale ressaltar ainda que, em diversas vezes durante a reunião o SENAC reafirmou que o foco dessa contratação era a utilização de ramais de forma administrativa, que nem o recurso de call center que consideramos em nossa proposta, nem tampouco o recurso de omnichannel (atendimento por whatsapp, instagram e demais redes sociais) seriam utilizados pelo SENAC.

Mesmo assim, se havia alguma dúvida sobre o atendimento deste recurso pelo sistema ofertado, por que não foi solicitado a demonstração de atendimento como foi solicitado para item que nem se quer fazia parte do caderno de teste da POC, como foi o caso do armazenamento no Microsoft OneDrive?



Comércio de Equipamentos Telefônicos Ltda.

- INSTALAÇÃO * MANUTENÇÃO * LOCAÇÃO -

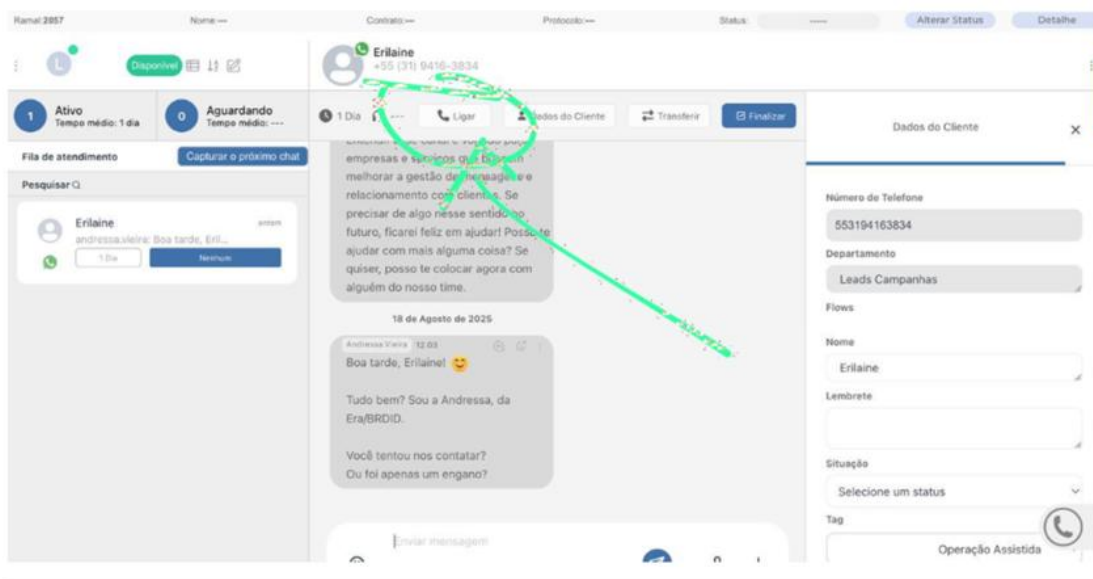
Rua Quedas, 258 – Vila Isolina Mazzei – São Paulo – SP

CNPJ: 54.561.071/0001-92 – INSC. EST.: 149.466.946.110 – INSC. MUN.: 9.231.129-6

Fone: (0xx11) 3322-9343/9344 - E-mail: comercial@ratelecom.com.br - Site:

www.ratelecom.com.br

Para uma melhor ilustração ao Senhor Pregoeiro e a comissão técnica, abaixo segue print da tela do produto ofertado que demonstra a Unificação de Comunicações com a demonstração do botão de ligar para chamar o número de WhatsApp que está entrando em contato com o atendente:



A decisão que culminou na desabilitação da Recorrente carece de qualquer fundamentação técnica. Ademais, não há justificativa plausível para a aquisição de sistema com custo superior, tendo em vista que a solução ofertada pela Recorrente atende integralmente aos critérios técnicos exigidos e proporciona à Administração a proposta mais vantajosa, sob a perspectiva do custo-benefício.

DOS ARGUMENTOS PARA A ANULAÇÃO DA DESCLASSIFICAÇÃO

O presente recurso visa à anulação da decisão que desclassificou indevidamente a empresa recorrente do certame licitatório, em flagrante violação aos princípios constitucionais e legais que regem as contratações públicas, especialmente os



Comércio de Equipamentos Telefônicos Ltda.

- INSTALAÇÃO * MANUTENÇÃO * LOCAÇÃO –

Rua Quedas, 258 – Vila Isolina Mazzei – São Paulo – SP

CNPJ: 54.561.071/0001-92 – INSC. EST.: 149.466.946.110 – INSC. MUN.: 9.231.129-6

Fone: (0xx11) 3322-9343/9344 - E-mail: comercial@ratelecom.com.br - Site:

www.ratelecom.com.br

princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, isonomia e devido processo legal.

A decisão de desclassificação carece de justificativa técnica e viola os princípios administrativos.

Consoante o estabelecido nos incisos do art. 2º do Regulamento de Licitações e Contratos — aprovado pela Resolução Senac nº 1.270/2024 —, o procedimento licitatório deve pautar-se pelos princípios da seleção da proposta mais vantajosa, da transparência, da isonomia, da ética, da legitimidade, da eficiência, da celeridade e da objetividade, bem como por práticas de controle e colaboração. Tais princípios impõem, de modo inequívoco, o dever de observância fiel das disposições contidas no edital, de modo que exigências ou critérios alheios ao instrumento convocatório afrontam diretamente os fundamentos normativos do certame.

No caso em análise, a desclassificação fundamentou-se em critério não objetivamente estabelecido no edital, uma vez que:

- O item 30 do caderno de testes foi demonstrado na primeira reunião de POC;
- A comissão técnica não formulou questionamentos específicos sobre tal funcionalidade;
- Não houve solicitação de nova demonstração ou esclarecimentos adicionais.

A jurisprudência do TCU é consolidada no sentido de que não se admite julgamento discricionário em licitação, devendo a análise das propostas pautar-



Comércio de Equipamentos Telefônicos Ltda.

- INSTALAÇÃO * MANUTENÇÃO * LOCAÇÃO –

Rua Quedas, 258 – Vila Isolina Mazzei – São Paulo – SP

CNPJ: 54.561.071/0001-92 – **INSC. EST.:** 149.466.946.110 – **INSC. MUN.:** 9.231.129-6

Fone: (0xx11) 3322-9343/9344 - **E-mail:** comercial@ratelecom.com.br - **Site:**

www.ratelecom.com.br

se por critérios objetivos previamente estabelecidos e não segundo critérios subjetivos (Acórdão 445/2022 Segunda Câmara, Relator Ministro Aroldo Cedraz)

A conduta da comissão técnica revela inconsistência procedimental grave:

- Exigiu demonstração de funcionalidade não prevista no caderno de testes (armazenamento OneDrive);
- Deixou de solicitar esclarecimentos sobre funcionalidade que posteriormente considerou não atendida (item 30);
- Confirmou verbalmente que todas as dúvidas haviam sido sanadas.

A recorrente foi privada do direito de demonstrar novamente a funcionalidade ou esclarecer eventuais dúvidas, sendo surpreendida com a desclassificação sem oportunidade de defesa prévia.

Nos termos do art. 2º do Regulamento de Licitações e Contratos do Senac, aprovado pela Resolução Senac nº 1.270/2024, a Administração deve pautar suas decisões pelos princípios da transparência, da objetividade, da legitimidade e da eficiência.

Dessa forma, a motivação dos atos administrativos praticados no âmbito do certame deve ser clara, congruente e suficiente, permitindo conhecer o caminho lógico percorrido pela Administração e assegurando que todos os critérios adotados encontrem respaldo no instrumento convocatório.



Comércio de Equipamentos Telefônicos Ltda.

- INSTALAÇÃO * MANUTENÇÃO * LOCAÇÃO –

Rua Quedas, 258 – Vila Isolina Mazzei – São Paulo – SP

CNPJ: 54.561.071/0001-92 – INSC. EST.: 149.466.946.110 – INSC. MUN.: 9.231.129-6

Fone: (0xx11) 3322-9343/9344 - E-mail: comercial@ratelecom.com.br - Site:

www.ratelecom.com.br

Qualquer decisão destituída de fundamentação adequada, ou que se afaste do edital, afronta diretamente os princípios previstos no Regulamento e compromete a segurança jurídica do processo licitatório.

A finalidade da motivação consiste em permitir que o administrado, os órgãos de controle e, quando cabível, o Poder Judiciário, possam conhecer o raciocínio lógico-jurídico percorrido pela Administração, de modo a possibilitar o controle pleno da legalidade e da legitimidade do ato praticado.

Essa exigência encontra respaldo nos princípios da legalidade, da eficiência e da transparência, garantindo maior previsibilidade, clareza e segurança jurídica no processo decisório.

Contudo, a decisão impugnada não apresenta:

- Fundamentação técnica específica sobre o não atendimento do item 30;
- Demonstração clara do que deveria ter sido apresentado;
- Justificativa para a não solicitação de esclarecimentos durante a PoC.

Desta realidade, ex surge a necessidade de reclassificação da recorrente, vez que sua proposta atende integralmente ao edital e a POC realizada.

A própria Administração reconheceu que a contratação visa o uso administrativo dos ramais, não para call center ou omnichannel.

Desclassificar empresa por funcionalidade que o próprio contratante declara que não pretende utilizar viola o princípio da proporcionalidade, consagrado no princípio administrativo da "vedação ao excesso".



Comércio de Equipamentos Telefônicos Ltda.

- INSTALAÇÃO * MANUTENÇÃO * LOCAÇÃO –

Rua Quedas, 258 – Vila Isolina Mazzei – São Paulo – SP

CNPJ: 54.561.071/0001-92 – INSC. EST.: 149.466.946.110 – INSC. MUN.: 9.231.129-6

Fone: (0xx11) 3322-9343/9344 - E-mail: comercial@ratelecom.com.br - Site:

www.ratelecom.com.br

Nesse ponto, temos o entendimento de Marçal Justeen Filho sobre a vedação ao excesso:

A vedação ao excesso é um princípio que impõe à Administração um limite para a atuação, garantindo que seus atos não ultrapassem o necessário para atingir o fim público almejado.

Ela está relacionada à ideia de proporcionalidade, exigindo que os atos administrativos sejam razoáveis, equilibrados e proporcionais aos objetivos pretendidos.

O excesso pode se manifestar quando a Administração aplica medidas que vão além do que a lei permite ou que impõe prejuízos desnecessários a direitos dos administrados.

A vedação ao excesso protege contra abusos e arbitrariedades, assegurando equilíbrio entre os interesses públicos e os direitos individuais.

Dessa realidade temos que, a desclassificação da recorrente na fase de POC se mostra desproporcional e sem lastro que a sustente, sendo, portanto um provável equívoco que deve ser corrigido reclassificando a recorrente e adjudicando o objeto em seu favor.

A desclassificação de licitante deve ser medida excepcional, adotada apenas quando comprovado objetivamente o não atendimento aos requisitos editalícios, sendo vedada a criação de óbices não previstos no instrumento convocatório.



Comércio de Equipamentos Telefônicos Ltda.

- INSTALAÇÃO * MANUTENÇÃO * LOCAÇÃO –

Rua Quedas, 258 – Vila Isolina Mazzei – São Paulo – SP

CNPJ: 54.561.071/0001-92 – **INSC. EST.:** 149.466.946.110 – **INSC. MUN.:** 9.231.129-6

Fone: (0xx11) 3322-9343/9344 - **E-mail:** comercial@ratelecom.com.br - **Site:**

www.ratelecom.com.br

Havendo dúvida razoável sobre o atendimento de requisito técnico, deve a Administração conceder oportunidade para esclarecimentos, sob pena de violação ao devido processo legal.

Com o objetivo de resguardar a legitimidade e a veracidade das informações apresentadas neste recurso, a Recorrente junta, em anexo, **carta formal do fabricante**, documento que ratifica expressamente seu compromisso com a execução do projeto, assegurando o cumprimento integral das exigências editalícias e a plena realização da POC.

Tal manifestação não apenas confirma que a proposta da Recorrente atende a todos os requisitos técnicos do certame, como também evidencia a solidez, a confiabilidade e a capacidade de execução do projeto, reforçando a vantagem técnica da proposta frente às demais participantes do processo licitatório.

DO PEDIDO

Como restou devidamente apontado, a desclassificação da recorrente carece de fundamentação técnica e jurídica adequada, configurando vício insanável que macula todo o procedimento licitatório.

A aplicação dos princípios da legalidade, objetividade e devido processo legal impõe a reclassificação da empresa recorrente, garantindo-se a regularidade e legitimidade do certame.



Comércio de Equipamentos Telefônicos Ltda.

- INSTALAÇÃO * MANUTENÇÃO * LOCAÇÃO -

Rua Quedas, 258 – Vila Isolina Mazzei – São Paulo – SP

CNPJ: 54.561.071/0001-92 – INSC. EST.: 149.466.946.110 – INSC. MUN.: 9.231.129-6

Fone: (0xx11) 3322-9343/9344 - E-mail: comercial@ratelecom.com.br - Site:

www.ratelecom.com.br

O entendimento doutrinário é pacífico no sentido de que a licitação deve ser conduzida com máxima transparência e objetividade, vedando-se interpretações restritivas não previstas no edital, sobretudo acima de interesses pessoais e ou regionais.

O presente caso demonstra clara violação a tais princípios, justificando plenamente a reforma da decisão impugnada.

Diante do exposto, requer-se:

a) O reconhecimento do pleno atendimento ao item 30 do Caderno de Testes uma vez que a recorrente, na primeira reunião de POC (29/07/2025), demonstrou o atendimento pleno a todos os itens do caderno de testes, incluindo o item 30. Em nenhum momento posterior, a comissão técnica do SENAC SC solicitou nova demonstração ou levantou dúvidas sobre a funcionalidade em questão. A ausência de questionamento posterior e a confirmação verbal de que todas as dúvidas haviam sido sanadas geraram a legítima expectativa de que o item estava devidamente comprovado e aprovado.

b) O reconhecimento da Violação do Princípio da Objetividade, já que se o item 30 foi considerado não atendido, a comissão técnica deveria ter solicitado sua demonstração durante a POC, da mesma forma que exigiu a demonstração da funcionalidade de armazenamento no OneDrive, que nem sequer constava no caderno de testes da POC. A desclassificação baseada em um item que foi declarado como não atendido, sem que houvesse solicitação de prova, demonstra falta de objetividade e clareza na avaliação.

c) O reconhecimento da omissão decorre da ausência de questionamentos ou da falta de oportunidade concedida à recorrente para esclarecer dúvidas. Em todas as etapas, a recorrente indagou expressamente se havia algum ponto de



Comércio de Equipamentos Telefônicos Ltda.

- INSTALAÇÃO * MANUTENÇÃO * LOCAÇÃO –

Rua Quedas, 258 – Vila Isolina Mazzei – São Paulo – SP

CNPJ: 54.561.071/0001-92 – INSC. EST.: 149.466.946.110 – INSC. MUN.: 9.231.129-6

Fone: (0xx11) 3322-9343/9344 - E-mail: comercial@ratelecom.com.br - Site:

www.ratelecom.com.br

incerteza sobre as funcionalidades do sistema, recebendo sempre resposta negativa. Caso o item 30 não tivesse sido comprovado de forma satisfatória, caberia à comissão técnica comunicar a situação e solicitar a devida demonstração. Assim, a desclassificação somente após o encerramento da PoC, sem que a empresa tivesse a chance de sanar a suposta falha, configura violação ao direito ao contraditório.

- d) A anulação da decisão de desclassificação, por violação aos princípios da legalidade, objetividade, contraditório e proporcionalidade;
- b) A reclassificação da empresa recorrente, considerando o atendimento demonstrado aos requisitos editalícios;
- c) O prosseguimento regular do certame, com a devida observância aos princípios constitucionais e legais.

Por fim, reiteramos que a **R&A COMÉRCIO DE EQUIPAMENTOS TELEFÔNICOS LTDA** apresentou a melhor proposta técnica e de preço, atendendo a todos os requisitos do edital, e que a desclassificação por um motivo não justificado e sem a devida oportunidade de demonstração causa prejuízo não apenas à licitante, mas também à própria Administração Pública, que deixará de contratar a melhor solução pelo menor preço.

Nestes termos,

Pede deferimento.

São Paulo, 21 de agosto de 2025.



Comércio de Equipamentos Telefônicos Ltda.

- INSTALAÇÃO * MANUTENÇÃO * LOCAÇÃO -

Rua Quedas, 258 – Vila Isolina Mazzei – São Paulo – SP

CNPJ: 54.561.071/0001-92 – INSC. EST.: 149.466.946.110 – INSC. MUN.: 9.231.129-6

Fone: (0xx11) 3322-9343/9344 - E-mail: comercial@ratelecom.com.br - Site:

www.ratelecom.com.br

R&A COMÉRCIO DE EQUIPAMENTOS TELEFÔNICOS LTDA

CNPJ: 54.561.071/0001-92

Vanessa Pereira de Freitas

Procuradora

RG: 29.678.960-4

54.561.071/0001-92

R & A COMÉRCIO DE EQUIPAMENTOS
TELEFÔNICOS LTDA

Rua Quedas, 258

Vila Isolina Mazzei - CEP 02082-030

SÃO PAULO - SP.