

MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL

SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DA AMAZÔNIA-SUDAM

**ASSUNTO: IMPUGNAÇÃO IMPETRADA PELA EMPRESA CLARO S.A**

**A EMPRESA - Senhor Diêgo Henrique Duque,**

**I - DA TEMPESTIVIDADE DO RECURSO**

A apresentação da Impugnação foi encaminhada no dia 25/01/2019, de acordo com a cláusula do Edital, é considerada tempestiva,

**IMPUGNAÇÃO:** pelos fatos e fundamentos que passa a expor:

Ao analisar o edital em epígrafe observa-se que algumas disposições atentam contra os princípios da legalidade e da competitividade, podendo, por esta razão, afastar interessados neste procedimento licitatório e consequentemente impedir que

A SUDAM selecione e contrate a proposta mais vantajosa.

É com o objetivo de garantir a eficácia e legalidade do certame que a licitante propõe alterações do instrumento convocatório.

**I – DA IMPERIOSA NECESSIDADE DE CLARA DEFINIÇÃO DO OBJETO**

Verificou-se que o Instrumento Convocatório em questão não é preciso na definição do objeto e regramentos da licitação, sendo necessárias adequações técnicas e esclarecimentos que serão apresentados a seguir, sendo certo que tal precisão é elemento imprescindível para que esta e as demais licitantes realizem o estudo adequado sobre a viabilidade técnica do projeto e elaborem as suas propostas técnicas e de preço realmente aderentes ao que esta r. Administração pretende, senão vejamos:

1. O equipamento deverá ser de tecnologia digital híbrida TDM com recursos de telefonia IP incorporados na própria plataforma?
2. O equipamento deverá possibilitar a interligação com a Rede Pública Local, por meio de enlace digital bidirecional a 2 Mbits/seg com sinalização ISDN e/ou R2 Digital com sistema de sinalização Multifrequencial Compelido (MFC) entre registradores?

3) O equipamento deverá possuir ramais analógicos,digitais e IPs?

4)Todos devem compartilhar do mesmo pacote de facilidades da central, sem qualquer restrição?

5)Os terminais IP devem disponibilizar os mesmos recursos dos terminais digitais?

6)Qual a Capacidade Final mínima de ramais analógicos, ramais digitais, entroncamentos digitais por PABXs e por porte de equipamentos?

7) O equipamento deverá operar ramais remotos distribuídos por todo o Brasil através do protocolo IP, podendo esses Ramais serem Ramais IP, mas também permitindo a utilização de Ramais Remotos através de gateways FXS/FXO?

8)Em ambos os casos os Ramais devem se comportar como Ramais do Equipamento principal se beneficiando do Pacote de Facilidades desse?

9)Os ramais remotos devem se comportar como ramais da central da central matriz e devem possuir todas as funcionalidades disponibilizadas aos ramais da matriz?

10) A central deverá possuir o Certificado de Homologação de Produtos de Telecomunicações expedida pela ATEL,Resolução 242, no que concerne a Centrais Privadas de Comutação Telefônica (CPCT) tipo PABX, o qual, deverá atender aos requisitos técnicos mínimos das Normas Técnicas da ABNT e ANATEL vigentes?

11)Os PABX deverão ser Gateways IP do próprio PABX?

12)Gateways externos que demandem portas analógicas, seja de ramal ou troncos, para interfaceamento com o PABX serão aceitos?

13)O equipamento deverá estar preparado para operar com os

protocolos H.323 e SIP?

14)O equipamento deverá operar Voz sobre IP comprimida através de codecs G.711, G723.1eG729 AB ?

15)O processador da central deverá ser de 32 Bits ou superior?

16)A Central deve possuir troncos analógicos bidirecionais?

17)O equipamento deverá ser de tecnologia digital híbrida TDM com recursos de telefonia IP incorporados e possibilitar a interligação com a Rede Pública, por meio de enlace digital bidirecional a 2Mbits/seg ?

18)A Central deve possuir troncos digitais através de feixes digitais E1 ou SIP ou ISDN?

19)Os troncos digitais deverão estar em conformidade com os padrões definidos pelas práticas da Anatel, permitindo compatibilidade plena entre a operadora e os sistemas ofertados?

20)A Central deverá possuir Tie-Line Digital tipo E1 via sinalização de linha ISDN, R2D, E + M digitial e QSIG?

21)A Central deverá possuir Trunking IP – 30 canais - com protocolo SIP e H.323 (codecs G.723 e G.729)?

22)Qual a quantidade de ramais analógicos, ramais DIGITAIS e ramais IP em cada PABX?

23)A central deverá possuir o Certificado de Homologação de Produtos de Telecomunicações expedido pela ANATEL, Resolução 242, no que concerne a Centrais Privadas de Comutação Telefônica (CPCT) tipo PABX, o qual, deverá atender aos requisitos técnicos mínimos das Normas Técnicas da ABNT e ANATEL vigentes?

24)A central deverá possuir uma interface padrão Ethernet de 10/100 Mbps para conexão do equipamento a uma rede LAN via protocolo TCP/IP?

25)A Central deve ter acessibilidade plena, e todos os Aparelhos telefônicos deverão ser alimentados pela Central?

26)O equipamento deve possuir um sistema de armazenamento de dados (backup), para que em caso de falta de energia, seja possível recuperar as configurações do sistema?

27)O Pabx deve possuir um sistema de no-break, para que em caso de falta de energia, seja possível manter o PABX ativo durante um curto espaço de tempo sistema?

28)O sistema deve possuir aplicação para diagnostico de falha e alarmes e também restrições de acesso às áreas de programação?

29)O equipamento deverá possuir bilhetagem e tarifação das chamadas entratantes, saintes e internas com emissão de relatórios em vídeo e impressora?

30)O sistema ofertado deverá possibilitar o envio dos bilhetes gerados para um servidor central de tarifação através de rede IP?

31)A central deverá permitir conferência (voz) com a participação de no mínimo quantos participantes, 4 ou 6 ou 8, indiferentemente se usuários internos ou externos ?

32)A CPCT deverá disponibilizar Sistema de Call Center com gerenciamento no mínimo quantos agentes (PA) e supervisores para os serviços 0800 e TRI-DIGITO?

33)A Central deverá permitir, através de recursos próprios de hardware e software adequados, utilizando a rede de dados corporativa, interligação a outras Centrais do mesmo ou de outros fornecedores por meio da tecnologia de voz sobre IP (VOIP) ?

34)A central de grande porte (>400 ramais) deverá disponibilizar duplicidade de comando (CPU) e duplicidade de malha de comutação de modo a garantir a não interrupção de seu funcionamento em situação de pane de um processador ou de falhas na malha de comutação. Cada CPU deverá ter sua própria fonte de alimentação (duplicidade de alimentação) ?

35)A central deverá ter sua capacidade total incluindo as previsões de expansão mínimas exigidas, disponibilizadas por um único sistema, ou seja, não será admitido o fornecimento de equipamentos de menor capacidade que sejam associados entre si para fornecer a capacidade de números de ramais e troncos solicitados ?

36)A Central deverá ser dimensionada, quanto aos dispositivos de processamento, endereçamento e trafego de chamadas de forma a garantir que as chamadas sejam processadas e encontrem conexão livre para as respectivas rotas ou ramais de destino?

37)A central deve permitir na conexão ao sistema de telefonia fixa a função DDR ou discagem direta a ramal?

38)As características construtivas da Central deverão ser tais que impeçam a interferência eletromagnética ou de radiofrequência nos circuitos instalados no seu interior?

39)Os processos de retirada, de expansão ou de substituição de dispositivos não deverão provocar interrupções na operação e funcionamento da Central e deverão, expansão/substituição, se dar pelo simples acréscimo/retirada de módulos ou dispositivos adicionais?

40)A central deverá disponibilizar troncos digitais E1 (G.703) deverão suportar os protocolos ISDN, Qsig (Padrão ISSO e TSI) e sinalização de registro Multifreqüencial Compelida (MFC)?

41)Os troncos analógicos deverão suportar a sinalização de linha LOOP, DTMF?

42)Os ramais/telefones IP deverão suportar e aplicar os respectivos tag aos pacotes ip, DiffServ-L3 QoS, 802.1p Qos, 802.1Q-VLAN?

43)O PABX deverá possibilitar que se divida os troncos em feixes, de modo a permitir a conexão da Central à rede pública de telefonia, através de canais de voz privativos, troncos de entrada analógicos, troncos de saída analógicos, troncos DDR analógicos, troncos DDR digitais e troncos bidirecionais digitais, tie-lines analógicos e/ou digitais ?

44)A sinalização dos troncos analógicos de saída da Central, na troca de informações com as centrais da rede telefônica pública comutada deverá ser a usual, ou seja, através de abertura e fechamento de loop ou através de envio de tons multifreqüenciais?

45)A Central deverá permitir, através de recursos próprios de hardware e software, entroncamento com a Rede Pública de Telefonia em enlaces de 2 Mbps, com sistema de sinalização de linha R2 Digital e com sistema de sinalização ultifreqüencial Compelido (MFC) entre registradores além da sinalização ISDN?

46)A interligação da Central com os ramais deverá ser fetivada por um único par de fios, exceto para os telefones IP que utilizarão a rede local?

47)A mesma interface de ramal analógico deverá poder aceitar a sinalização proveniente da seleção por pulsos ou da seleção multifrequencial?

48)As interfaces de ramais deverão prover a telealimentação dos aparelhos de ramais analógicos e digitais –inclusive ramais digitais com interface ISDN?

49)Os ramais, independente da tecnologia, analógica, digital, ou IP, devem operar com no mínimo as seguintes classes de ramais abaixo descritas?

Ramal Restrito –uso exclusivo nas ligações ramal/ramal;

Ramal Autorizado –possui a facilidade do Ramal mais o acesso a rede pública local;

Ramal Privilegiado –possui as facilidades dos itens anteriores mais o acesso a chamadas DDD/DDI.

50)A central deverá permitir Trunking IP entre equipamentos através dos protocolos SIP e H.323 ?

51)Deverão estar disponíveis as facilidades abaixo listadas nos PABX ́s que serão cedidos em comodato ?

Formação de grupo de ramais - Grupo e Captura.

Sigilo absoluto nas ligações.

Utilização indistinta de telefones decádicos e multifreqüenciais.

Desconexão forçada B Central Pública.

Deve possuir sistema de música interna e externa.

Possibilitar a chamada do usuário através do número de seu ramal ou seu nome.

A telefonista deve possuir aparelho digital com consulta de todos os ramais por categoria e nomes.

Marcação de compromisso interno e externo (com mensagem gravada pelo usuário), se tiver correio de voz (caso o Banco deseje utilizar este recurso).

Possuir interligação via TINE-LINE.

Transferência nas chamadas de entrada, saída e internas.

Consulta nas chamadas de entrada, saída e internas.

Proteção contra intercalação.

Captura de chamadas.

Conferência com, no mínimo, 4 participantes.

Rechamada automática quando o tronco e o ramal estiverem ocupados.

“Siga-me” interno e externo.

“Desksharing” -permitir o compartilhamento do mesmo aparelho por diversos usuários. Cada usuário poderá ativar, através de senha,seu próprio número (ramal) em qualquer aparelho conectado ao PABX.

52)O software de tarifação deverá prover a emissão de relatórios discriminados por ramal e grupo de ramais, permitindo a consolidação dos dados de tarifação por centros de custo ?

53)O equipamento possuir agenda de tarefas de modo a permitir que sejam programadas diversas funções do software, entre elas, relatórios, gráficos, backup, histórico, etc. ?

54)As atualizações de tarifas e localidades devem ser programadas com ou sem (automaticamente) a intervenção, através da modalidade “Web-update” ?

55)A contratada deverá disponibilizar a atualização de tarifas e localidades através do acesso a seu site ou de site recomendado por ela para esse fim ?

56)Haverá sistema de Ramal pré-pago deve permitir que seja atribuído créditos em R$ (Reais) para cada usuário da CPCT ?

57)O crédito será decrescido a medida que chamadas de saída forem sendo realizadas?

58)Os usuários serão alertados através de avisos sonoros de que seu crédito ultrapassou um limite pré-estabelecido ?

59)O usuário deverá solicitar ao gestor do sistema recarga de seu crédito para continuar fazendo ligações ?

60)O Contact Center deverá permitir a facilidade de roteamento baseado no “skill” (habilidade) do atendente (skill Based Routing); deverá ter Correio de Voz integrado de forma a permitir que o cliente quando na fila deixe mensagem no correio e sua mensagem seja direcionada para as atendentes quando elas se apresentarem como “livres”?

61)A Contact Center deverá disponibilizar de Sistema de Gravação Digital?

62)O Contact Center do equipamento deverá disponibilizar uma solução para tratamento e gerenciamento dos contatos com os clientes via chamadas telefônicas e futuramente via e-mail e chat ?

63)O equipamento terá sistema com gerenciamento para quantos agentes e quantos supervisores ?

64)O Contact Center deverá possuir um mecanismo de roteamento inteligente baseado em habilidades, encaminhando todo o contato de cliente ao agente melhor capacitado para atendê-lo, sendo que um mesmo agente poderá ser pontuado para diversas habilidades ?

65)O Contact Center deverá permitir a definição do roteamento de chamadas a partir de um “script” de eventos ?

66)O script de eventos refere-se aos passos (música, fila, mensagem) aos quais serão submetidos cada chamada antes de ser encaminhada para um agente ?

67)O Contact Center deverá transferir chamadas para as PA’s segundo os seguintes critérios: agente mais qualificado e/ou maior tempo de espera do usuário na fila ?

68)O Contact Center deverá garantir roteamento para último agente contatado, de forma que os clientes que já tenham entrado em contato com o centro de atendimento podem ser transferidos para o agente que os tenha atendido anteriormente?

69)Caso este agente esteja indisponível, o roteamento baseado no conhecimento deverá ser acionado ?

70)O sistema deverá disponibilizar relatórios contemplando, no mínimo, os dados abaixo ?

Estatísticas e análise das ligações para um grupo de agentes;

Estatísticas e análise das ligações para um grupo de agentes;

Análise individual detalhada dos agentes;

Chamadas abandonadas na fila;

Chamadas abortadas;

Qualificações de chamadas informada por agente;

Motivações de ausência informada pelos agentes;

Informações estatísticas das atividades de e-mail e performance individual por agente Diante do que acima apresentado, torna -se necessário esclarecer exatamente o objeto a ser contratado, tendo em vista o disposto no Art. 14 da Lei 8.666/93 e no Art. 3º, II da Lei 10.520/02 (Lei do Pregão), senão vejamos:

“Art. 14 – Nenhuma compra será feita sem a adequada caracterização de seu objeto...

“Art. 3º - A fase preparatória do pregão observará o seguinte:

(...)

II. a definição do objeto deverá ser precisa, suficiente e clara...”

Cumpre-nos, ainda, trazer à tela Súmula 177 do Tribunal de Contas da União, senão vejamos:

“A definição precisa e suficiente do objeto licitado constitui regra indispensável da competição, até mesmo como pressuposto do postulado de igualdade entre os licitantes, do qual é subsidiário o princípio da publicidade, que envolve o conhecimento, pelos concorrentes potenciais das

condições básicas da licitação, constituindo, na hipótese particular da licitação para compra, a

quantidade demandada em uma das especificações mínimas e essenciais à definição do objeto do pregão”

Entende-se, portanto, que a minuciosa descrição do Objeto do serviço que se pretende contratar

é medida extremamente necessária, posto que uma vez claramente definido o objeto do edital, todas as licitantes interessadas poderão com petir com plena isonomia, transparência e competitividade, não havendo que se falar em desigualdade entre as mesmas por determinadas

prescrições editalícias equivocadas ou omissões não corrigidas. Desta feita, torna -se imperioso também neste tópico o provimento da presente Impugnação, com adiamento da data fixada para o certame, a fim de se corrigir os equívocos e incoerências aqui apontadas.

**II – DA CONCLUSÃO E DO PEDIDO**

Como resta demonstrado, a alteração do edital é medida que garantirá a legalidade da licitação, possibilitando a SUDAM selecionar a proposta mais vantajosa para cada um dos serviços contratados, assim como manter a legalidade do certame e do futuro contrato administrativo, através da correção da incoerência aqui apontada. Ante o exposto, a fim de garantir o caráter

equânime e competitivo da licitação, bem como a aplicação dos princípios da legalidade e da justa competição, requer a alteração do edital no termo proposto acima. Ainda, na hipótese do I. Pregoeiro não acolher as presentes razões, digne-se a recebê-las como impugnação aos termos do edital, com efeito suspensivo, de acordo com o disposto na legislação vigente.