

ATA FINAL

Prefeitura Municipal de São Francisco de Assis DIVERSAS SECRETARIAS DA ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL Pregão Eletrônico - 021/2026

Datas Relevantes

Publicado	Início de Propostas	Limite de Impugnação	Final de Propostas	Início da Sessão
16/03/2026 11:17	16/03/2026 14:00	27/03/2026 23:59	01/04/2026 08:29	01/04/2026 08:30

Alterações de Prazos / Republicações

Início de Propostas	Limite de Impugnação	Final de Propostas	Início da Sessão	Alterado em	Alterado Por
16/03/2026 14:00	26/03/2026 23:59	31/03/2026 08:29	31/03/2026 08:30	26/03/2026 16:24	João Fernando Correa Martins

Dúvidas

Data Dúvida	Assunto	Data Resposta
30/03/2026 - 12:54:21	Esclarecimento referente ao EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 021/2026 Processo nº: 1.593/2025	30/03/2026 - 12:54:21

Dúvida: EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 021/2026

Processo nº: 1.593/2025 Peço esclarecimento referentes ao Termo de Referência: Questionamento 01: "No TR não está incluído a quantidade simultânea de linhas telefônicas para ligações ativas na central telefônica IP (PABX em nuvem) para a realização de chamadas de saída para telefones fixos e móveis em território nacional, com fornecimento de minutos conforme especificado. Qual é a quantidade exigida ou estimada de canais simultâneos (Troncos SIP) para comunicação com a rede pública (PSTN)? Questionamento 02: "No item 4.5. TELEFONIA MÓVEL CORPORATIVA

O serviço deverá incluir planos móveis com, no mínimo: (QUANTOS PLANOS MOVEIS?)

- 1GB de dados móveis mensais;
- 1.000 SMS;
- Chamadas ilimitadas (VC1, VC2 e VC3);
- WhatsApp corporativo ilimitado ou equivalente;

Resposta: Em atenção ao pedido de esclarecimento apresentado, informa-se que a matéria foi submetida à análise da secretaria requisitante.

RESPOSTA A PEDIDO DE ESCLARECIMENTO PROCESSO LICITATÓRIO – SOLUÇÃO DE TELEFONIA EM NUVEM (PABX IP)

Foram apresentados os seguintes pedidos de esclarecimento referentes às funcionalidades da plataforma multicanal previstas no Termo de Referência.

Resposta ao Questionamento 01

O Termo de Referência não estabelece número fixo de canais simultâneos (troncos SIP), uma vez que a solução de PABX em nuvem deverá ser dimensionada pela CONTRATADA de forma a atender adequadamente a demanda da Administração Municipal.

Conforme levantamento interno de bases e ramais da Administração, atualmente estão previstos aproximadamente 90 (noventa) ramais distribuídos em diversas unidades administrativas do município. Dessa forma, caberá à empresa contratada dimensionar a quantidade de canais simultâneos necessária para garantir o pleno funcionamento do sistema de telefonia e a realização de chamadas simultâneas sem comprometimento da qualidade do serviço.

Resposta ao Questionamento 02

Conforme previsto no Estudo Técnico Preliminar e no Termo de Referência, a contratação contempla o fornecimento de 20 (vinte) planos de telefonia móvel corporativa, com as seguintes características mínimas:

- ● mínimo de 1 GB de dados móveis mensais;
- ● 1.000 SMS mensais;
- ● chamadas ilimitadas (VC1, VC2 e VC3);
- ● WhatsApp corporativo ilimitado ou funcionalidade equivalente.

26/03/2026 - 18:19:09

Dúvidas

30/03/2026 - 09:45:12

Dúvida: Prezados Senhores, solicitamos a gentileza de esclarecer as seguintes dúvidas:

- Q1. Para melhor dimensionamento, por favor descreva o fluxo de atendimento do chatbot.
- Q2. Para melhor dimensionamento, por favor descreva o fluxo de atendimento do chat interno.

Agradecemos.



Resposta: Em atenção ao pedido de esclarecimento apresentado, informa-se que a matéria foi submetida à análise da secretaria requisitante.

RESPOSTA A PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO PROCESSO LICITATÓRIO – SOLUÇÃO DE TELEFONIA EM NUVEM (PABX IP)

Foram apresentados os seguintes pedidos de esclarecimento referentes às funcionalidades da plataforma multicanal previstas no Termo de Referência.

Resposta ao Questionamento 01 – Fluxo de atendimento do chatbot

A solução deverá disponibilizar funcionalidade de chatbot integrada à plataforma multicanal, permitindo o atendimento inicial automatizado aos usuários dos serviços municipais.

De forma geral, o fluxo esperado consiste em:

1. O cidadão inicia contato por meio do canal digital disponibilizado pela Administração Municipal (ex.: WhatsApp ou chat web).
2. O chatbot realiza o atendimento inicial automatizado, apresentando opções de menu ou coletando informações básicas do usuário.
3. Caso necessário, o atendimento poderá ser encaminhado para um agente humano responsável pelo atendimento.
4. O agente poderá dar continuidade ao atendimento, registrar informações e, se aplicável, gerar protocolo de atendimento.

A configuração detalhada dos fluxos poderá ser definida posteriormente pela Administração Municipal conforme suas necessidades operacionais.

Resposta ao Questionamento 02 – Fluxo de atendimento do chat interno

A funcionalidade de chat interno deverá permitir comunicação direta entre os usuários da plataforma dentro da Administração Municipal.

De forma geral, o fluxo esperado consiste em:

1. O agente de atendimento recebe ou inicia uma interação com o usuário externo por meio da plataforma.
2. Caso seja necessário apoio de outro setor ou servidor, o agente poderá utilizar o chat interno para comunicação com outro usuário da plataforma.
3. A comunicação interna permite troca de informações durante o atendimento, sem interromper o atendimento ao cidadão.
4. Após o suporte interno, o agente dá continuidade ao atendimento ao usuário externo.

A configuração e utilização dessa funcionalidade poderão ser ajustadas pela Administração Municipal conforme suas necessidades de operação.

26/03/2026 - 17:55:32

SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTO

30/03/2026 - 09:45:32

Dúvida: Q1. Para melhor dimensionamento, por favor descreva o fluxo de atendimento do chatbot.

Q2. Para melhor dimensionamento, por favor descreva o fluxo de atendimento do chat interno.

Resposta: Em atenção ao pedido de esclarecimento apresentado, informa-se que a matéria foi submetida à análise da secretaria requisitante.

RESPOSTA A PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO PROCESSO LICITATÓRIO – SOLUÇÃO DE TELEFONIA EM NUVEM (PABX IP)

Foram apresentados os seguintes pedidos de esclarecimento referentes às funcionalidades da plataforma multicanal previstas no Termo de Referência.

Resposta ao Questionamento 01 – Fluxo de atendimento do chatbot

A solução deverá disponibilizar funcionalidade de chatbot integrada à plataforma multicanal, permitindo o atendimento inicial automatizado aos usuários dos serviços municipais.

De forma geral, o fluxo esperado consiste em:

1. O cidadão inicia contato por meio do canal digital disponibilizado pela Administração Municipal (ex.: WhatsApp ou chat web).
2. O chatbot realiza o atendimento inicial automatizado, apresentando opções de menu ou coletando informações básicas do usuário.
3. Caso necessário, o atendimento poderá ser encaminhado para um agente humano responsável pelo atendimento.
4. O agente poderá dar continuidade ao atendimento, registrar informações e, se aplicável, gerar protocolo de atendimento.

A configuração detalhada dos fluxos poderá ser definida posteriormente pela Administração Municipal conforme suas necessidades operacionais.

Resposta ao Questionamento 02 – Fluxo de atendimento do chat interno

A funcionalidade de chat interno deverá permitir comunicação direta entre os usuários da plataforma dentro da Administração Municipal.

De forma geral, o fluxo esperado consiste em:

1. O agente de atendimento recebe ou inicia uma interação com o usuário externo por meio da plataforma.
2. Caso seja necessário apoio de outro setor ou servidor, o agente poderá utilizar o chat interno para comunicação com outro usuário da plataforma.
3. A comunicação interna permite troca de informações durante o atendimento, sem interromper o atendimento ao cidadão.
4. Após o suporte interno, o agente dá continuidade ao atendimento ao usuário externo.

A configuração e utilização dessa funcionalidade poderão ser ajustadas pela Administração Municipal conforme suas necessidades de operação.

26/03/2026 - 15:57:58

Questionamento sobre a comprovação de Qualificação Técnica (Item 6.2, I)

30/03/2026 - 12:57:24

Dúvida: Prezados,

Em análise ao item 6.2 (Documentos relativos à qualificação técnica), subitem I, o edital estabelece que a licitante deve comprovar autorização expedida pela ANATEL para a prestação dos serviços SCM, STFC e SMP/MVNO. O referido dispositivo faculta que tal comprovação ocorra "mediante utilização de infraestrutura de prestadora devidamente autorizada pela ANATEL, permanecendo a licitante integralmente responsável pela execução dos serviços".

Diante dessa previsão, solicita-se o seguinte esclarecimento:

Forma de Comprovação: Na hipótese de a licitante utilizar infraestrutura de prestadora terceira (especialmente para SMP/MVNO), qual documento será aceito para fins de habilitação? Será necessária a apresentação do contrato de compartilhamento de infraestrutura/exploração de serviço firmado entre a licitante e a detentora da outorga, ou bastará uma declaração de parceria acompanhada da licença da ANATEL em nome da empresa parceira?

O esclarecimento é fundamental para garantir a isonomia e a segurança jurídica na apresentação dos documentos de habilitação.

Atenciosamente,

Resposta: Em atenção ao pedido de esclarecimento apresentado, informa-se que a matéria foi submetida à análise da secretaria requisitante.

RESPOSTA A PEDIDO DE ESCLARECIMENTO PROCESSO LICITATÓRIO – SOLUÇÃO DE TELEFONIA EM NUVEM (PABX IP)

Foram apresentados os seguintes pedidos de esclarecimento referentes às funcionalidades da plataforma multicanal previstas no Termo de Referência.

Resposta ao Questionamento 01

Conforme estabelecido no item 9 do Edital e no Termo de Referência, a licitante deverá apresentar, para fins de habilitação técnica, as autorizações expedidas pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, pertinentes à prestação dos serviços que compõem o objeto da contratação.

Dessa forma, a comprovação das autorizações regulatórias deverá ser realizada pela própria empresa licitante, mediante apresentação das respectivas licenças ou autorizações válidas expedidas pela ANATEL, incluindo aquelas relacionadas aos serviços STFC e SMP ou MVNO, conforme previsto no instrumento convocatório.

A eventual utilização de infraestrutura de terceiros não afasta a responsabilidade da licitante pela execução integral dos serviços contratados, devendo a empresa participante comprovar sua regularidade perante a ANATEL nos termos exigidos no edital.

Assim, para fins de habilitação, deverão ser apresentados os documentos de autorização correspondentes em nome da licitante, conforme exigido no edital e no Termo de Referência.

26/03/2026 - 10:57:19

Esclarecimento

26/03/2026 - 10:57:19

Dúvida: 1 - Quantos Ramais do PABX em nuvem terão gravação das chamadas? 2 - Quantos agentes e supervisores utilizarão a Plataforma multicanal de atendimento?



Resposta: RESPOSTA A PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO PROCESSO LICITATÓRIO – SOLUÇÃO DE TELEFONIA EM NUVEM (PABX IP)

Foram apresentados os seguintes pedidos de esclarecimento referentes ao Termo de Referência:

Questionamento 01 – Gravação de chamadas Quantos ramais do PABX em nuvem deverão possuir gravação das chamadas?

Resposta ao Questionamento 01

A solução de PABX em nuvem deverá disponibilizar funcionalidade de gravação de chamadas conforme previsto no Termo de Referência.

A funcionalidade deverá estar disponível para utilização pela Administração Municipal, podendo ser aplicada aos ramais que realizam atendimento ao público, conforme necessidade operacional da Administração.

Dessa forma, a solução deverá permitir a gravação das chamadas quando habilitada pela Administração, garantindo a disponibilidade do recurso para os ramais que venham a necessitar dessa funcionalidade.

Questionamento 02 – Plataforma multicanal de atendimento

Quantos agentes e supervisores utilizarão a plataforma multicanal de atendimento?

Resposta ao Questionamento 02 A solução deverá prever a disponibilização de acesso à plataforma multicanal de atendimento para 01 (um) supervisor, vinculado ao setor de Tecnologia da Informação do Município, responsável pelo acompanhamento e gerenciamento da ferramenta.

Adicionalmente, deverão ser disponibilizados acessos para 03 (três) agentes de atendimento, que utilizarão a plataforma para interação com os usuários dos serviços municipais.

26/03/2026 - 10:41:56

SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTO

30/03/2026 - 09:40:58

Dúvida: Q1. Entendemos que toda a infraestrutura de rede para o tráfego de chamadas VoIP é de responsabilidade da CONTRATANTE, que disponibilizará em pleno funcionamento a rede estruturada de ramais e demais ativos de rede como: roteadores, switches, sistema de alimentação de energia elétrica, também providenciará as configurações pertinentes das portas de mídia dos ativos da rede (roteador ou switches) para o pleno funcionamento do tráfego de voz. Está correto nosso entendimento? Caso nosso entendimento esteja incorreto, favor esclarecer, qualificar e quantificar os componentes da infraestrutura, alocando as responsabilidades pertinentes da CONTRATANTE e da CONTRATADA.

Q2. Para o correto funcionamento do sistema de telefonia em nuvem, entendemos que a CONTRATANTE irá disponibilizar conexão com a internet, calculada à base de 90 Kbps de conexão com a internet (tanto como velocidade de upstream (upload) como de downstream (download)) para cada chamada simultânea. Está correto nosso entendimento? Caso esteja incorreto, favor esclarecer.

Q3. Entendemos que para o registro dos ramais no PABX em nuvem, a empresa CONTRATADA poderá utilizar o serviço de conexão com a internet já existente nas localidades da CONTRATANTE envolvidas nesse edital. Está correto o nosso entendimento? Caso esteja incorreto, favor esclarecer.

Q4. Favor informar a quantidade de números atualmente em uso pela PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO FRANCISCO DE ASSIS/RS que deverão ser portados.

Q5. Além dos números portados, está previsto no atual processo o fornecimento de novos números? Em caso de resposta afirmativa, favor informar a quantidade de novos números que deverão ser ofertados.

Q6. Está previsto na atual contratação o fornecimento de ramais call center? Em caso de resposta afirmativa, solicitamos:

- a) Informar a quantidade de ramais que deverão ser disponibilizados para a função call center,
- b) Informar a quantidade de licenças que deverão ser disponibilizadas para agentes de call center.
- c) Informar a quantidade de licenças que deverão ser disponibilizadas para supervisor de call center.

Q7. Referente ao item 5 "Plataforma multicanal de atendimento com chatbot e chat interno, integrada à telefonia IP e compatível com WhatsApp corporativo, permitindo criação de protocolos", solicitamos:

a) A contratante possui número oficial da Meta para integração com o WhatsApp? Em caso de resposta negativa, entendemos que a contratante se responsabiliza pelo possível banimento do número por parte da Meta. Está correto o nosso entendimento? Favor esclarecer.

b) Favor informar a quantidade de ramais que irão utilizar estas funcionalidades.

c) Favor informar a volumetria de mensagens mensais.

Resposta: Em atenção ao pedido de esclarecimento apresentado, informa-se que a matéria foi submetida à análise da secretaria requisitante.

RESPOSTA A PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO PROCESSO LICITATÓRIO – SOLUÇÃO DE TELEFONIA EM NUVEM (PABX IP)

Foram apresentados os seguintes pedidos de esclarecimento referentes ao Termo de Referência.

Resposta ao Questionamento 01

Está correto o entendimento.

A infraestrutura de rede local necessária para o funcionamento dos ramais IP será disponibilizada pela CONTRATANTE, incluindo rede estruturada, switches, roteadores, alimentação elétrica e acesso à internet em pleno funcionamento.

A CONTRATADA será responsável pela disponibilização da solução de PABX em nuvem, licenciamento da plataforma, serviços de telefonia, interconexão com a rede pública de telefonia (PSTN), bem como pela configuração e suporte da solução ofertada.

Resposta ao Questionamento 02

Está correto o entendimento.

A CONTRATANTE disponibilizará conexão com a internet para funcionamento da solução de telefonia em nuvem. A estimativa de aproximadamente 90 Kbps por chamada simultânea, considerando tráfego de upload e download, é compatível com os parâmetros normalmente utilizados para tráfego de voz sobre IP.

Resposta ao Questionamento 03

Está correto o entendimento.

Para o registro e funcionamento dos ramais no PABX em nuvem, a CONTRATADA poderá utilizar a conexão de internet já existente nas unidades da CONTRATANTE envolvidas na contratação.

Resposta ao Questionamento 04

Atualmente a Administração Municipal utiliza 03 (três) números 0800, que deverão ser mantidos na solução a ser contratada, sendo:

● 0800 055 0134 – Paço Municipal
● 0800 055 0024 – Secretaria de Educação
● 0800 055 0071 – Secretaria de Saúde

Caso tecnicamente necessário, poderá ser realizada a portabilidade da numeração existente, conforme regulamentação da ANATEL.

Resposta ao Questionamento 05

Não está previsto no presente processo o fornecimento obrigatório de novos números públicos além daqueles atualmente utilizados pela Administração Municipal.

Resposta ao Questionamento 06

Não está prevista a implantação de estrutura formal de call center.

Entretanto, para fins de utilização das funcionalidades de atendimento da plataforma multicanal, deverão ser considerados:

- a) Ramais destinados ao atendimento: 03 (três)
- b) Licenças para agentes de atendimento: 03 (três)
- c) Licença para supervisor: 01 (um), vinculado ao setor de Tecnologia da Informação do Município.

Resposta ao Questionamento 07

a) A Administração Municipal possui número ativo para utilização com o WhatsApp. Entretanto, no âmbito da solução a ser contratada, caberá à CONTRATADA disponibilizar a funcionalidade de integração em pleno funcionamento, conforme previsto no Termo de Referência.

b) Para utilização das funcionalidades da plataforma multicanal deverão ser considerados 03 (três) agentes de atendimento.

c) Não há definição prévia de volumetria mensal de mensagens, uma vez que a funcionalidade poderá ser utilizada conforme necessidade operacional da Administração.

23/03/2026 - 16:15:12

Sobre a quantidade de chamadas simultâneas (Troncos SIP) e demais dúvidas

25/03/2026 - 12:44:56



Dúvida: No Termo de Referência, Lote 01, Item 01, exige-se "Licença de PABX IP em nuvem para até 90 ramais simultâneos, com minutos nacionais ilimitados para ligações fixas e móveis". Sabe-se que a tarifação em telefonia IP também é baseada na quantidade de sessões simultâneas necessárias para escoar o tráfego externo (saintes e entrantes).

Pergunta: Qual é a quantidade exigida ou estimada de canais simultâneos (Troncos SIP) para a comunicação com a rede pública (PSTN) que a contratada deverá fornecer para atender aos 90 ramais do município?2. Sobre a quantidade de números públicos e Discagem Direta a Ramal (DDR):

No Termo de Referência, item 4.2.7, exige-se que a central possua a funcionalidade de "Discagem direta para ramais (DDR)". No entanto, não há especificação sobre o volume de numeração.

Pergunta: Qual é a quantidade exata de números públicos locais (DIDs/DDRs) que a Administração Municipal possui e que farão parte do escopo da nova solução?3. Sobre a Portabilidade Numérica e o Prazo de Implantação:

Considerando a numeração 0800 (Item 02) e os eventuais números locais (DDR) supracitados, entende-se que haverá a necessidade de portabilidade numérica da operadora atual para a nova contratada. O item 6 do Termo de Referência estipula o prazo de até 30 (trinta) dias corridos para a conclusão integral da implantação da solução.

Pergunta: A contratada deverá realizar a portabilidade numérica do 0800 e dos números DDR existentes? Em caso afirmativo, considerando que os prazos de portabilidade dependem de janelas regulatórias da ANATEL e da liberação por parte da operadora doadora, o prazo de 30 dias para aceite e início do faturamento será prorrogado sem incidência de penalidades caso ocorram atrasos na portabilidade por culpa de terceiros (operadora doadora)?

Resposta: Em atenção ao pedido de esclarecimento apresentado, informa-se que a matéria foi submetida à análise da secretaria requisitante.

Considerando a natureza técnica e a extensão da manifestação, a resposta integral encontra-se disponibilizada em documento anexo.

Questionamento 01 – Quantidade de canais simultâneos (Troncos SIP)

No Termo de Referência, Lote 01, Item 01, exige-se "Licença de PABX IP em nuvem para até 90 ramais simultâneos, com minutos nacionais ilimitados para ligações fixas e móveis". Considerando que a tarifação em telefonia IP também é baseada na quantidade de sessões simultâneas necessárias para escoar o tráfego externo (saintes e entrantes), questiona-se qual é a quantidade exigida ou estimada de canais simultâneos (Troncos SIP) para comunicação com a rede pública (PSTN).

Resposta ao Questionamento 01:

A solução prevista no Termo de Referência contempla licenciamento para até 90 ramais, conforme especificado no objeto da contratação.

Atualmente, a Administração Municipal possui três números 0800 destinados ao atendimento das áreas administrativas, educação e saúde. Cada número 0800 opera com quatro canais simultâneos de atendimento, totalizando 12 canais simultâneos de entrada de chamadas.

No que se refere às chamadas de saída, o sistema atual permite a realização de chamadas simultâneas a partir dos ramais internos, podendo atingir até 90 chamadas simultâneas de saída, considerando a quantidade máxima de ramais prevista.

Essas informações refletem o ambiente atualmente utilizado pela Administração e servem como referência para dimensionamento da solução. Dessa forma, caberá à contratada dimensionar e disponibilizar a infraestrutura necessária para comunicação com a rede pública de telefonia (PSTN), incluindo troncos SIP ou tecnologia equivalente, de modo a garantir a capacidade adequada para o atendimento das chamadas de entrada e saída, assegurando qualidade, estabilidade e continuidade dos serviços de comunicação da Administração Municipal.

Questionamento 02 – Quantidade de números públicos / DDR

No Termo de Referência, item 4.2.7, exige-se que a central possua funcionalidade de Discagem Direta a Ramal (DDR). Entretanto, não há especificação acerca da quantidade de números públicos locais (DIDs/DDRs) que farão parte do escopo da solução.

Resposta ao Questionamento 02

A Administração Municipal atualmente utiliza três números 0800 para atendimento ao público, vinculados às áreas do Paço Municipal, Educação e Saúde.

O funcionamento do sistema ocorre por meio de atendimento inicial via número 0800, com direcionamento das chamadas para os ramais internos da Administração, seja por meio de transferência da telefonista ou por discagem direta do ramal pelo usuário. Dessa forma, o modelo atualmente adotado baseia-se em numeração não geográfica (0800) associada a ramais internos da central telefônica, não havendo utilização de numeração pública individual (DDR/DID) para cada setor.

A solução a ser contratada deverá permitir a manutenção dessa lógica de funcionamento, garantindo o encaminhamento das chamadas recebidas nos números 0800 para os respectivos ramais internos da Administração Municipal.

Questionamento 03 – Portabilidade numérica e prazo de implantação

Considerando a existência de número 0800 e eventuais números locais (DDR), questiona-se se a contratada deverá realizar a portabilidade numérica da operadora atual para a nova contratada. Em caso afirmativo, considerando que os prazos de portabilidade dependem de procedimentos regulatórios da ANATEL e da operadora doadora, questiona-se se o prazo de 30 dias para implantação poderá ser prorrogado sem penalidades caso ocorram atrasos decorrentes desses fatores.

Resposta ao Questionamento 03

A contratada deverá, quando aplicável, realizar os procedimentos necessários para portabilidade da numeração existente utilizada pelo Município, incluindo os números 0800 atualmente em operação, observando as normas e procedimentos estabelecidos pela ANATEL.

O prazo de até 30 (trinta) dias previsto no Termo de Referência refere-se à implantação da solução e sua disponibilização operacional. Caso ocorram atrasos decorrentes de procedimentos de portabilidade que dependam de terceiros, tais como operadoras doadoras ou janelas regulatórias, estes poderão ser avaliados pela Administração, não sendo imputadas penalidades à contratada quando devidamente comprovada a inexistência de responsabilidade direta da mesma.

A manifestação técnica passa a integrar o presente procedimento para fins de conhecimento de todos os interessados.

Ressalta-se que o presente esclarecimento não altera as condições do edital, permanecendo inalterados os demais termos.

16/03/2026 - 21:53:21 Dúvidas linha telefônicas

18/03/2026 - 08:48:17

Dúvida: Ola
Como estão?

No TR não esta incluído as linhas telefônicas para ligações ativas somente 0800 para receptivo

Deve-se tambem integrar as linhas para ligações ativas ou somente 0800?

Resposta: Bom Dia!

A solução a ser contratada contempla tanto a realização de chamadas receptivas quanto ativas. O serviço de número 0800 refere-se exclusivamente ao canal de entrada de ligações (receptivo). Entretanto, conforme previsto no Termo de Referência, a central telefônica IP (PABX em nuvem) deverá permitir a realização de chamadas de saída para telefones fixos e móveis em território nacional, com fornecimento de minutos conforme especificado. Dessa forma, a contratada deverá disponibilizar toda a infraestrutura necessária para a plena operação do serviço, incluindo, mas não se limitando a, troncos SIP ou tecnologia equivalente, bem como demais recursos necessários à realização de chamadas ativas.

16/03/2026 - 21:51:34 Dúvida sobre mensagens HSM

18/03/2026 - 08:49:02

Dúvida: Ola

Como estão?

No edital não esta previsto a mensageira HSM bem como a quantidade desta.

Deve-se entregar junto estas mensagens HSM ou estas estão excluídas deste certame?

Resposta: As mensagens do tipo HSM não fazem parte do escopo da presente contratação, estando, portanto, excluídas deste certame. A integração com WhatsApp corporativo prevista no Termo de Referência refere-se à disponibilização da plataforma multicanal e seus recursos funcionais, tais como atendimento, chatbot e gestão de conversas, não contemplando franquia, tarifação ou fornecimento de mensagens HSM. Dessa forma, todos os custos necessários à operação da solução deverão estar integralmente incluídos no valor mensal contratado, sendo vedada a cobrança de valores adicionais por utilização da plataforma.

Lotes Licitados

Lote	Item	Descrição	V. Referência	Qtde	Unidade	Situação	Julgamento
0001							



0001	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA O FORNECIMENTO DE UMA SOLUÇÃO COMPLETA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA EM NUVEM. O ESCOPO DA CONTRATAÇÃO CONTEMPLA A DISPONIBILIZAÇÃO DE CENTRAL TELEFÔNICA IP (PABX EM NUVEM), LICENCIADA PARA ATÉ 90 RAMAIS, TELEFONIA MÓVEL CORPORATIVA, SOFTPHONES MULTIPLATAFORMA, CHATBOT INTEGRADO, PORTAL MULTICANAL DE ATENDIMENTO COM CHAT INTERNO E VIDEOCONFERÊNCIA, SERVIÇOS DE NÚMERO 0800 COM QUATRO CANAIS, LOCAÇÃO DE TERMINAIS IP (SEM FIO, BASES, MÓDULOS E TELEFONISTA). A PROPOSTA ABRANGE AINDA TODOS OS SERVIÇOS CORRELATOS NECESSÁRIOS PARA IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO CONTÍNUA DA SOLUÇÃO CONTRATADA.	R\$ 11.583,00	12 MÊS	Homologado	Menor Preço
VALOR TOTAL ESTIMADO		138.996,00			

Documentos Anexados ao Processo

Data	Documento
16/03/2026 - 11:13	Edital_PE_021_2026_Contratacao_de_Servico_de_Telefonia - assinado.pdf
16/03/2026 - 11:13	ETP_Telefonia_SFA.pdf
16/03/2026 - 11:14	TR telefonia.pdf
16/03/2026 - 11:16	Edital PE 21-2026 - Contratação de Serviço de Telefonia.docx
26/03/2026 - 16:27	TERMO_DE_RETIFICACAO_DO_EDITAL_assinado.pdf

Mensagens Enviadas pelo Pregoeiro

Data	Assunto	Frase
01/04/2026 - 08:56:07	Envio de Propostas Readequadas 021/2026	Foi solicitado a proposta readequada para o item lote 0001. O prazo de envio é até às 11:00 do dia 01/04/2026.
01/04/2026 - 09:31:09		Você recebeu uma nova proposta readequada no lote 0001 do processo 021/2026.
		Acesse o seu ambiente logado para verificar os detalhes.

Vencedores

VOXCITY TECNOLOGIA LTDA - Tipo: Ltda/Eireli - LC123: Não - Documento 19.813.396/0001-14 - Endereço: Rua Gastão Bicca de Oliveira - CEP: 88860000 - UF: SC - Município: - Telefone: (48) 3478-2300

Lote	Item	Produto	Modelo	Marca/ Fabricante	Quantidade	Melhor Lance	Valor Total
0001		Serviço de Telefonia					
	0001	Contratação de empresa especializada para o fornecimento de uma solução completa de comunicação unificada em nuvem. O escopo da contratação contempla a disponibilização de central telefônica IP (PABX em nuvem), licenciada para até 90 ramais, telefonia móvel corporativa, softphones multiplataforma, chatbot integrado, portal multicanal de atendimento com chat interno e videoconferência, serviços de número 0800 com quatro canais, locação de terminais IP (sem fio, bases, módulos e telefonista). A proposta abrange ainda todos os serviços correlatos necessários para implantação, configuração, suporte técnico e manutenção contínua da solução contratada.	N/C	N/C	12 MÊS	R\$ 8.470,75	R\$ 101.649,00
TOTAL DO LOTE							R\$ 101.649,00
TOTAL DO VENCEDOR						R\$ 101.649,00	



Declarações Obrigatórias

Título	Declaração
Declaração de conhecimento do Edital	Declaro que estou ciente e concordo com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que cumprio plenamente os requisitos de habilitação definidos no edital.
Declaração de reserva de cargos	Declaro cumprir as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.
Declaração de proposta econômica	Sob pena de desclassificação, declaro que minhas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.
Declaração de Não-Emprego de menores	Declaro para fins do inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal, com redação dada pela Emenda Constitucional, nº 20/98, que não emprega menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de que qualquer trabalho a menores de 16 anos.
Declaração de Não-Emprego de trabalho degradante	Declaro não possuir em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, nos termos do inciso III e IV do art. 1º e no inciso III do art.5º da Constituição Federal.
Declaração de Acessibilidade	Declaro que, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, estou ciente do cumprimento da reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que, se aplicado ao número de funcionários da minha empresa, atendo às regras de acessibilidade previstas na legislação.
Declaração de Inexistência de Fato Superveniente	Declaro sob as penas da lei, que até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

* As declarações supracitadas foram aceitas por todos os participantes.

Propostas Enviadas

LOTE 0001 - ITEM 0001 - Contratação de empresa especializada para o fornecimento de uma solução completa de comunicação unificada em nuvem. O escopo da contratação contempla a disponibilização de central telefônica IP (PABX em nuvem), licenciada para até 90 ramais, telefonia móvel corporativa, softphones multiplataforma, chatbot integrado, portal multicanal de atendimento com chat interno e videoconferência, serviços de número 0800 com quatro canais, locação de terminais IP (sem fio, bases, módulos e telefonista). A proposta abrange ainda todos os serviços correlatos necessários para implantação, configuração, suporte técnico e manutenção contínua da solução contratada.

Fornecedor	CNPJ/CPF	Data	Modelo	Marca/ Fabricante	Quantidade	Lance	Valor Total	LC 123/2006
VOXCITY TECNOLOGIA LTDA	19.813.396/0001-14	16/03/2026 - 16:43:23	N/C	N/C	12	R\$11.580,00	R\$ 138.960,00	Não
TW-SOLUTIONS TELECOMUNICACOES LTDA	23.323.113/0001-23	27/03/2026 - 13:47:12	N/C	N/C	12	R\$11.583,00	R\$ 138.996,00	Sim
OSIRNET INFO TELECOM EIRELI	10.773.501/0001-64	30/03/2026 - 14:26:41	N/C	N/C	12	R\$11.583,00	R\$ 138.996,00	Não
VS SERVICES LTDA	43.180.788/0001-78	31/03/2026 - 07:41:58	N/C	N/C	12	R\$11.580,00	R\$ 138.960,00	Sim
Método Telecomunicações e Comércio Ltda	65.295.172/0001-85	31/03/2026 - 22:12:38	N/C	N/C	12	R\$11.583,00	R\$ 138.996,00	Não

Validade das Propostas

Fornecedor	CPF/CNPJ	Validade (conforme edital)
VOXCITY TECNOLOGIA LTDA	19.813.396/0001-14	90 dias
OSIRNET INFO TELECOM EIRELI	10.773.501/0001-64	60 dias
Método Telecomunicações e Comércio Ltda	65.295.172/0001-85	060 dias
TW-SOLUTIONS TELECOMUNICACOES LTDA	23.323.113/0001-23	60 dias
VS SERVICES LTDA	43.180.788/0001-78	60 dias

Lances Enviados

0001 - Serviço de Telefonia

Data	Valor	CNPJ	Situação
16/03/2026 - 16:43:23	138.960,00 (proposta)	19.813.396/0001-14 - VOXCITY TECNOLOGIA LTDA	Válido
27/03/2026 - 13:47:12	138.996,00 (proposta)	23.323.113/0001-23 - TW-SOLUTIONS TELECOMUNICACOES LTDA	Válido
30/03/2026 - 14:26:41	138.996,00 (proposta)	10.773.501/0001-64 - OSIRNET INFO TELECOM EIRELI	Válido



31/03/2026 - 07:41:58	138.960,00 (proposta)	43.180.788/0001-78 - VS SERVICES LTDA	Válido
31/03/2026 - 22:12:38	138.996,00 (proposta)	65.295.172/0001-85 - Método Telecomunicações e Comércio Ltda	Válido
01/04/2026 - 08:32:55	138.265,00	43.180.788/0001-78 - VS SERVICES LTDA	Válido
01/04/2026 - 08:36:54	137.550,00	23.323.113/0001-23 - TW-SOLUTIONS TELECOMUNICACOES LTDA	Válido
01/04/2026 - 08:37:56	136.861,00	19.813.396/0001-14 - VOXCITY TECNOLOGIA LTDA	Válido
01/04/2026 - 08:40:24	130.670,00	19.813.396/0001-14 - VOXCITY TECNOLOGIA LTDA	Válido
01/04/2026 - 08:41:36	130.000,00	65.295.172/0001-85 - Método Telecomunicações e Comércio Ltda	Válido
01/04/2026 - 08:41:58	123.450,00	19.813.396/0001-14 - VOXCITY TECNOLOGIA LTDA	Válido
01/04/2026 - 08:43:39	122.000,00	65.295.172/0001-85 - Método Telecomunicações e Comércio Ltda	Válido
01/04/2026 - 08:44:09	115.890,00	19.813.396/0001-14 - VOXCITY TECNOLOGIA LTDA	Válido
01/04/2026 - 08:44:43	117.000,00	65.295.172/0001-85 - Método Telecomunicações e Comércio Ltda	Válido
01/04/2026 - 08:45:06	111.100,00	19.813.396/0001-14 - VOXCITY TECNOLOGIA LTDA	Válido
01/04/2026 - 08:45:22	112.000,00	65.295.172/0001-85 - Método Telecomunicações e Comércio Ltda	Válido
01/04/2026 - 08:46:36	106.350,00	19.813.396/0001-14 - VOXCITY TECNOLOGIA LTDA	Válido
01/04/2026 - 08:47:13	137.000,00	43.180.788/0001-78 - VS SERVICES LTDA	Válido
01/04/2026 - 08:47:19	107.000,00	65.295.172/0001-85 - Método Telecomunicações e Comércio Ltda	Válido
01/04/2026 - 08:48:01	101.649,00	19.813.396/0001-14 - VOXCITY TECNOLOGIA LTDA	Válido

Intenções de Recurso, Recursos e Contrarrazões Prazos

Intenção de Recurso	Recurso	Contrarrazão
02/04/2026 - 08:36	--	--

Classificação Parcial

LOTE 0001 - Serviço de Telefonia

Classif.	Fornecedor	CPF/CNPJ	Situação ¹	Valor Global
1º	VOXCITY TECNOLOGIA LTDA	19.813.396/0001-14	Arrematante	101.649,00
2º	Método Telecomunicações e Comércio Ltda	65.295.172/0001-85	Classificado	107.000,00
3º	VS SERVICES LTDA	43.180.788/0001-78	Classificado	137.000,00
4º	TW-SOLUTIONS TELECOMUNICACOES LTDA	23.323.113/0001-23	Classificado	137.550,00
5º	OSIRNET INFO TELECOM EIRELI	10.773.501/0001-64	Classificado	138.996,00

¹ Arrematante; Desclassificado; Inabilitado, Classificado e Rejeitado.

Chat

Data	Apelido	Frase
26/03/2026 - 16:26:45	Sistema	O processo foi retificado em 26/03/2026 às 16:26.
26/03/2026 - 16:26:45	Sistema	Motivo: Comunicamos aos interessados a retificação do Edital do Pregão Eletrônico nº 021/2026, em razão da ocorrência de erro material quanto à data de abertura da sessão pública, verificado entre as informações constantes no edital/sistema e a publicação oficial do aviso de licitação. Dessa forma, fica retificada a data para recebimento das propostas até às 08h29min do dia 01/04/2026, com abertura da sessão pública às 08h30min do mesmo dia, horário de Brasília/DF, por meio do site www.portaldecompraspublicas.com.br . Permanecem inalteradas as demais condições do edital.
26/03/2026 - 16:27:43	Sistema	O Pregoeiro adicionou o arquivo (TERMO_DE_RETIFICACAO_DO_EDITAL_assinado.pdf) em 26/03/2026 às 16:27.
01/04/2026 - 08:30:26	Sistema	O processo está em fase de análise das propostas
01/04/2026 - 08:30:57	Pregoeiro	Bom Dia! Passamos a análise das propostas.



01/04/2026 - 08:31:29	Sistema	As propostas foram analisadas e o processo foi aberto
01/04/2026 - 08:31:29	Sistema	No modo de disputa aberto a etapa de envio de lances na sessão pública durará dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
01/04/2026 - 08:31:29	Sistema	O processo utiliza o intervalo de lances de 0,50 %. Se o lance for inferior ao limite mínimo, o intervalo será desconsiderado.
01/04/2026 - 08:31:29	Sistema	Conforme o artigo 2º da instrução normativa nº 3 de 4 de outubro de 2013, o intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a 20 segundos e o intervalo entre os lances dos participantes não poderá ser inferior a 3 segundos.
01/04/2026 - 08:31:50	Pregoeiro	Passamos aos lances. atentamos para exequibilidade que é o valor mínimo, e os valores acima do valor de referência serão desclassificados.
01/04/2026 - 08:31:57	Sistema	O lote 0001 foi aberto pelo pregoeiro.
01/04/2026 - 08:31:57	Sistema	O lote 0001 tem empresas beneficiadas pela LC 123/2006 em sua disputa.
01/04/2026 - 08:50:01	Sistema	O lote 0001 foi encerrado.
01/04/2026 - 08:51:17	Sistema	O lote 0001 teve como arrematante VOXCITY TECNOLOGIA LTDA - Ltda/Eireli com lance de R\$ 101.649,00.
01/04/2026 - 08:56:07	Sistema	Foi solicitado a proposta readequada para o item lote 0001. O prazo de envio é até às 11:00 do dia 01/04/2026.
01/04/2026 - 08:56:21	Pregoeiro	Que incluía proposta readequada, e documentação de habilitação conforme edital.
01/04/2026 - 09:31:09	Sistema	O lote 0001 recebeu uma nova proposta readequada.
02/04/2026 - 08:24:07	Sistema	A proposta readequada enviada para o lote 0001 foi aprovada pelo Pregoeiro.
02/04/2026 - 08:24:25	Sistema	O fornecedor VOXCITY TECNOLOGIA LTDA teve sua proposta aceita no lote 0001.
02/04/2026 - 08:24:45	Sistema	Para o lote 0001 foi habilitado e declarado vencedor o fornecedor VOXCITY TECNOLOGIA LTDA.
02/04/2026 - 08:25:10	Sistema	A data limite de intenção de recursos para o lote 0001 foi definida pelo pregoeiro para 02/04/2026 às 08:36.
02/04/2026 - 08:38:05	Sistema	A sessão foi finalizada e o processo foi encaminhado para adjudicação.
02/04/2026 - 10:23:45	Sistema	O Lote 0001 foi adjudicado por Rubemar Paulinho Salbego.
02/04/2026 - 10:23:51	Sistema	O Lote 0001 foi homologado por Rubemar Paulinho Salbego.

João Fernando Correa Martins
Pregoeiro

Rubemar Paulinho Salbego
Autoridade Competente

João Fernando Correa Martins
Apoio

MARISTANI DAL ROSSO
Apoio

Natally de Almeida Resta dos Santos
Apoio

