



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro

Vice Presidência de Tecnologia

RELATÓRIO

Aos nove dias do mês de julho de 2025, no horário das 10:00hs, nas dependências do PRODERJ na Rua São Francisco Xavier - Nº 524 - Maracanã (UERJ - Pavilhão João Lyra Filho - 2º andar), demos início à prova de conceito da solução VoIP ofertada pela licitante classificada em primeiro lugar OPERADORA JRC TELECOMUNICACOES LTDA (29.597.360/0001-02). O roteiro dos testes, conforme estabelecido no Anexo IX do Termo de Referência, foi executado e finalizado às 16:00 hs do mesmo dia. Abaixo as atividades avaliadas e resultado aferido:

SOLUÇÃO INTEGRADA DE VOZ SOBRE IP			
Das funcionalidades do Sistema de Gestão			
Funcionalidades Gerais	APROVADO		RESULTADO E OBSERVAÇÃO
	SIM	NÃO	
Deve permitir a administração via web	X		
A ferramenta de gerenciamento deverá permitir a configuração de perfis de usuários, no mínimo 03 (três), definindo níveis de acesso a cada perfil.	X		
Deverá possuir painéis para acompanhamento em tempo real (dashboard), que apresentem pelo menos as seguintes informações:	X		
Disponibilidade da solução, apresentando para um período pré-determinado, o tempo de indisponibilidade da plataforma.	X		
Disponibilidade de cada ramal telefônico, com indicação de status/cor: disponível/verde, ocupado/vermelho, indisponível/cinza.	X		
Deverá permitir a visualização de todos os ramais telefônicos da solução, com identificação do seu número, setor, local e data de instalação.	X		
Visualização de todas as chamadas em curso, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN).	X		
Visualização do consumo de minutagem, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN)	X		
Visualização da lista telefônica pública e privada.	X		
Deverá permitir a emissão de relatórios que apresentem as seguintes informações:	X		
Disponibilidade da solução.	X		
Disponibilidade de cada ramal.	X		
Ramais telefônicos da solução, com identificação do seu número, setor, local e data de instalação	X		
Quantidade de chamadas realizadas e recebidas, atendidas, não atendidas, ocupadas, com falhas, congestionadas, por ramal e global e por data	X		
Quantidade de chamadas realizada, por ramal, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN), por consumo de minutagem e por data	X		

Tráfego de dados, identificando a hora de cada dia com maior número de chamadas.	X		
Evolução do consumo de minutagem, por perfil de tráfego, mês a mês, no mínimo dos últimos 06 (seis) meses.	X		
Das funcionalidades dos Ramais			
Funcionalidades Gerais	APROVADO		RESULTADO E OBSERVAÇÃO
	SIM	NÃO	
Captura de Chamadas: Um membro de um grupo poderá puxar a chamada que foi direcionada para outro membro.	X		
Função Cadeado: Permitir que uma Ramal seja bloqueado, via senha, pelo usuário;	X		
Não perturbe: Permitir que o ramal fique indisponível para receber chamadas até que a configuração seja retirada.	X		
Transferência de chamada: Permitir o envio de uma chamada para outra linha (O serviço de transferência de chamadas permite que o usuário transfira uma chamada para um destino especificado. As transferências de chamadas podem ser cegas, com consulta de terceiros ou com consulta de três vias.).	X		
Função Chefe Secretária	X		
Conferência de voz nos telefones IP, com até 3 participantes internos e/ou externos.	X		
Música em espera para chamadas telefônicas.	X		
Uso simultâneo de até 5 dispositivos, podendo ser telefones IP e/ou Softphone, de forma que uma ligação direcionada para o ramal toque simultaneamente em todos os dispositivos, bem como o usuário possa gerar ligações de seu ramal em qualquer um dos dispositivos.	X		
Discagem por ramal para chamadas internas inclusive entre as localidades.	X		
Desvio incondicional de chamadas. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, como um telefone residencial ou celular).	X		
Desvio de chamada em caso de ocupado. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, se o telefone estiver ocupado).	X		
Desvio de chamada por não atendimento. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando não atender o telefone).	X		
Desvio de chamada quando indisponível. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando seu terminal estiver indisponível).	X		
Possibilidade de criação de grupos de atendimento.	X		
Identificação do número chamador (BINA). (A entrega de ID da linha de chamada retransmite a identidade de um chamador para o dispositivo do usuário, se o dispositivo for capaz de exibir essas informações.)	X		
Rediscagem de chamadas perdidas e da última efetuada.	X		
Restrição de identificação do número de origem (Número de A). (permite impedir que seu número seja mostrado ao ligar para outros números).	X		
Bloqueio de chamadas originadas LDN, LDI, de chamadas para celular, de prefixo de operadoras e de chamadas para 0800, 0300 ou 0500 por terminal.	X		
Recursos de softphone	APROVADO		RESULTADO E OBSERVAÇÃO
	SIM	NÃO	
A licença de Softphone deverá permitir o atendimento de ligações internas e externas.	X		

Deve permitir ligações e conferências áudio e videoconferência, com até 100 participantes internos e externos na mesma sessão de áudio e/ou videoconferência, sem limite de quantidade de sessões simultâneas.	X		
Deve permitir ligações e conferências áudio e videoconferência, com até 500 participantes internos e externos na mesma conferência / videoconferência, sem limite de quantidade de sessões simultâneas.	X		
Deve permitir a criação de até 100 salas simultâneas por reunião. Essa funcionalidade permite a criação de sub salas apartadas da sala de reunião principal.	X		
Possuir versões para instalação em sistemas operacionais Windows 10, iOS 15.5 ou superior e Android 8 ou superior, sendo que uma única licença deverá permitir seu registro em todos os sistemas operacionais acima descrito, de forma simultânea.	X		
Possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play).	X		
Permitir ao usuário ter a capacidade de monitorar em seu Softphone o estado de presença dos contatos da organização (integrados a solução) e que utilizem o mesmo Softphone.	X		
Permitir ao usuário a ocultação de seu estado de presença para outro usuário ou para grupo de usuários.		X	Fez uso de outro softphone que não o ofertado para demonstrar a funcionalidade.
Permitir que o usuário, durante uma ligação telefônica, possa alternar entre seus dispositivos (mantendo a sessão da ligação), e que durante a ligação o status do usuário fique como “ocupado”. Deverá funcionar de aparelho IP para softphone e de softphone para aparelho IP, no mínimo.	X		
Deve suportar transferência de chamadas	X		
Deve suportar retenção de chamada	X		
Deve suportar serviços de presença, chat, áudio e vídeo, compartilhamento de tela e transferência de arquivos	X		
Permitir o uso da logomarca da CONTRATANTE na tela de usuário.	X		
Permitir que os usuários consultem dados estatísticos que demonstrem em determinado período de tempo, no mínimo, quais as suas principais conexões, tempo e quantidade de reuniões realizadas, novas conexões e total de conexões.	X		
Permitir o ajuste da redução de ruído, de forma que o usuário possa optar entre permitir ouvir todas as vozes próximas, eliminando o ruído ambiente; remover todo o ruído de fundo; remover o ruído de fundo e outras vozes; reduzir ruídos de forma a otimizar para frequências de música.	X		
Deve suportar os codec de áudio G.711, G.729, G.722 e opus.		X	Não demonstrou o suporte a todos os codecs.
Deve suportar o codec de vídeo H.264 com resolução VGA e HD.	X		
Permitir o compartilhamento de tela e conteúdo, sem a necessidade de estabelecimento de ligação de voz e/ou vídeo.	X		
Permitir fundo de tela virtual em sessões de videoconferência.	X		

Considerando o resultado acima exposto, registramos que a solução VoIP ofertada **NÃO** atendeu a todos os itens da Prova de Conceito estabelecidos.

Daniel Luzente de Lima

Diretor de Infraestrutura Tecnológica
ID. Funcional 4349885-0

Rio de Janeiro, 15 julho de 2025



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Luzente de Lima, Diretor**, em 15/07/2025, às 16:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **104394647** e o código CRC **2A4F224E**.

Referência: Processo nº SEI-430002/000058/2024

SEI nº 104394647

Rua da Conceição, 69, 24º Andar / 25º Andar - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20051-011
Telefone:



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro

Vice Presidência de Tecnologia

Ao Pregoeiro,

Em prosseguimento, após realização das Provas de Conceito para os Lotes I e II, que resultaram nos relatórios (104394647, 104395159), após análise das documentações técnicas do Lote I (104402559, 104402582, 104402638, 104402688) e do Lote II (104405221, 104403769, 104403832, 104406476, 104405570, 104406916), bem como dos atestados de habilitação técnica do Lote I (102530724, 103017025, 103016819), e do Lote II (102531368, 103018740, 103018796, 103018837, 103019884), esta equipe técnica concluiu que a a licitante classificada em primeiro lugar para o Lote I, OPERADORA JRC TELECOMUNICACOES LTDA (29.597.360/0001-02) **NÃO ESTÁ QUALIFICADA** tecnicamente para o objeto e a licitante classificada em primeiro lugar para o Lote II, 3CORP TECHNOLOGY S/A INFRA ESTRUTURA TELECOM (04.238.297/0001-89) **ESTÁ QUALIFICADA** tecnicamente para o objeto.

Abaixo as justificativas técnicas que a não qualificação da empresa e da solução ofertada no Lote I:

Lote I - Telefonia em nuvem

OPERADORA JRC TELECOMUNICACOES LTDA (29.597.360/0001-02)

1 - Atestados

Os atestados apresentados apresentavam inconsistências que motivaram a realização de diligências, inicialmente optamos por validar as quantidades do serviço de ramais VoIP no atestado de serviços prestados em 2020 à empresa Habitacel (e-mail 104577814 e contrato 104579044), e foi possível confirmar que o atestado possuía quantidade superior ao que foi efetivamente prestado, ou seja, o item de ramais VoIP, que é o objeto do Lote I, estava com uma linha repetida, o que indicava o dobro do que foi efetivamente prestado. Diante dessa confirmação, optamos por diligenciar todos os demais atestados, solicitando contratos e nota fiscal que fosse possível comprovar efetivamente os serviços prestados. Recebidos os documentos (E-mail 104575579, 104577005), nenhum dos contratos apresentados fazia correlação com as empresas contratantes que constavam nos atestados, apresentando apenas menção de "Assinante". Ainda assim, as quantidades demonstradas nos atestados não puderam ser confirmadas nos contratos apresentados, e nenhuma nota fiscal de serviços foi enviada na resposta.

2 - Documentação técnica e Prova de Conceito

- A solução de VoIP ofertada, denominada JRC IP PABX SOFTWARE, é na prática o software HoduPBX, que possui motor base Freeswitch, portanto não aderente ao item 1.1 do Anexo I do TR:

"O Sistema VoIP não deve utilizar software de controle SIP baseado em software livre, como soluções baseadas em Asterisk, **Freeswitch** e derivados."

- O Softphone ofertado, denominado Softphone APP Desktop JRC e sua versão mobile Softphone Mobile JRC, não foi capaz de demonstrar o requisito de **"O sistema deverá permitir a alteração automática do status de presença do participante para "ausente" em caso de inatividade."**. Durante o teste de conformidade, o técnico responsável pela demonstração da solução mostrou a funcionalidade em outro softphone genérico chamado Zoiper, que não é o que consta na documentação técnica apresentada, bem como não é do mesmo fabricante da solução de VoIP.

- o Softphone ofertado não possui suporte ao codecs G.711, G.729, G.722 e opus e portanto, não atende ao item 1.7 do Anexo I do TR:

"Deve suportar codecs de áudio G.722/G.711 (μ -Law e A-law)/G.729 ou OPUS."

- O Softphone ofertado não possui transcrição do áudio das videoconferências em texto e portanto não atende aos requisitos abaixo:

"A solução deverá possuir a funcionalidade de tradução e transcrição automática em tempo real, capaz de converter áudio em texto em diversos idiomas e exibir as transcrições em forma de legendas durante as videoconferências ou transcrever para o chat o conteúdo de áudio da videoconferência através de algoritmos de IA integrados à plataforma."

"A solução deverá permitir, através de Inteligência Artificial, a geração automática de um resumo detalhado das sessões de videoconferência, destacando decisões tomadas, tarefas atribuídas e os principais tópicos discutidos, facilitando o acompanhamento e a continuidade das atividades, através de algoritmos de IA integrados à plataforma."

"A solução deverá permitir, através de Inteligência Artificial, a possibilidade de realizar perguntas por chat, na mesma sessão de videoconferência, sobre os assuntos tratados na videoconferência (ex: quantos vezes o nome do participante foi citado, qual o assunto estava sendo tratado, etc.)."

Daniel Luzente de Lima
Diretor de Infraestrutura Tecnológica
ID. Funcional 4349885-0

Rio de Janeiro, 15 de julho de 2025



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Luzente de Lima, Diretor**, em 15/07/2025, às 16:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **104580395** e o código CRC **8E305103**.

Referência: Processo nº SEI-430002/000058/2024

SEI nº 104580395

Rua da Conceição, 69, 24º Andar / 25º Andar - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20051-011
Telefone: