



Governo do Estado do Rio de Janeiro

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

Gerência de Aquisições

RELATÓRIO DE RESPOSTA IMPUGNAÇÃO - EMPRESA OI S/A

Referência: EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO PE-RP nº 012/2024.

Objeto: Registro de preços visando à contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Solução Integrada de VoIP com PABX Virtual (Lote I) e de Plataforma de Contact Center utilizando tecnologia de cloud computing (Lote II), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital e seus anexos.

Assunto: IMPUGNAÇÃO AOS TERMOS DO EDITAL

O Ordenador de Despesas do PRODERJ, no uso de suas atribuições legais que lhe confere o artigo 82, item IX, da Lei Estadual nº 287, de 04 de dezembro de 1979 e pela Delegação de Competência contida na Portaria PRODERJ/PRE nº 1.059 de 16 de março de 2023, considerando os subsídios técnicos fornecidos pela Diretoria de Infraestrutura Tecnológica - DIRIT por meio do documento (102394553), vem apreciar a Impugnação ao Edital do Pregão Eletrônico PE-RP nº 012/2024 apresentada pela empresa **OI S/A - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL, CNPJ n.º 76.535.764/0001-43 - PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº SEI-430002/000058/2024**, nos termos a seguir descritos.

1. DO RELATÓRIO:

1.1 - Impugnação interposta pela empresa OI S/A - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL (102240550), CNPJ n.º 76.535.764/0001-43, recebida no dia 10/06/2025, no qual se requer:

- a) O acolhimento desta impugnação, com a consequente suspensão do certame, exclusivamente no tocante ao Lote 2, até que sejam prestadas as informações técnicas necessárias à adequada formulação das propostas;
- b) Alternativamente, ****a retificação do Edital e/ou do Termo de Referência****, com a inclusão das quantidades mínimas e estimadas de licenças de agentes e supervisores a serem contratadas, de modo a garantir a isonomia entre os licitantes e a viabilidade da precificação;
- c) A republicação do edital, com a reabertura dos prazos, caso as alterações comprometam o conteúdo originalmente disponibilizado.

2. DA TEMPESTIVIDADE

2.1 A impugnação foi recebida observando o prazo estabelecido no subitem 9.1 do Edital e do art. 164 da lei 14.133/21, isto é, em até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para a abertura do certame. Tendo em vista a data da sessão de abertura do certame ser em 13/06/2025 e a apresentação da impugnação ter ocorrido em 10/06/2025, é CONHECIDA, uma vez presentes os requisitos de admissibilidade e tempestividade previstos no Edital da licitação e na legislação pertinente.

3. DOS ITENS IMPUGNADOS

3.1) DA NECESSIDADE DE SUBCONTRATAÇÃO

Em nome da empresa Oi S/A, gostaríamos de apresentar nosso pedido de permissão para subcontratação, referente ao Edital em questão.

Primeiramente, ressaltamos nosso interesse e compromisso em participar do mencionado processo licitatório. Reconhecemos a importância do cumprimento das cláusulas e condições estabelecidas no edital e nos demais documentos que o compõem.

No entanto, no que diz respeito a vedação à subcontratação, considerando as peculiaridades do mercado, é importante pontuar que empresas integradoras de soluções recorrem à subcontratação como forma e estratégia de comercialização de seus serviços. Com relação especificamente à solução de PABX-IP, a Oi, além de possuir plataforma própria, ela recorre à subcontratação para complementar e ampliar sua oferta de serviços de PABX na Nuvem. As integradoras de soluções, assim como a OI, trabalham em estreita colaboração com sua subcontratada, supervisionando todas as etapas do projeto, mantendo o controle total sobre o resultado final e garantindo a conformidade com as exigências do edital.

A subcontratação proposta visa a ampliação da competitividade do processo, permitindo a participação de um maior número de empresas no certame e permitindo, também, que as empresas licitantes possam apresentar propostas mais competitivas, oferecendo uma solução que combina sua expertise com a especialização de parceiros. Além disso, mesmo com a subcontratação a responsabilidade integral pelo serviço, objeto deste Termo de Referência, permanecerá com a Contratada que custeará a subcontratação que, porventura, venha a ser realizada.

Vale ressaltar que a Oi possui experiência e capacidade técnica para a prestação de serviço de PABX-IP na Nuvem, podendo apresentar todos os documentos pertinentes ao objeto desse edital, incluindo atestados de capacidade técnica emitidos por empresas privadas ou do próprio Governo.

Sendo assim, admitir a subcontratação como forma de participação em licitação, devidamente regulada no edital, representa não apenas uma estratégia de eficiência na execução contratual, mas um instrumento de promoção da segurança jurídica, na medida em que confere previsibilidade, delimita responsabilidades e amplia a competitividade do certame. Sob a égide da Lei nº 14.133/2021, essa prática fortalece os princípios da legalidade, isonomia, eficiência e segurança jurídica, sendo, portanto, um avanço normativo e institucional relevante para as contratações públicas no Brasil.

Diante do exposto, solicitamos encarecidamente que o Edital seja alterado para que seja autorizada a subcontratação dos serviços mencionados, conforme previsto na L.14133/21. Reiteramos nosso compromisso em cumprir com todas as obrigações estabelecidas no edital e respeitar integralmente as regras do processo licitatório.

RESPOSTA: A licitante vencedora será a única responsável pela execução do objeto contratado, não podendo transferir, sob nenhuma hipótese, sua responsabilidade para as empresas parceiras ou subcontratadas. No entanto, fica a critério da CONTRATADA realizar a contratação de recursos auxiliares, como um aspecto operacional, estando claro que em nenhuma hipótese haverá alteração da

relação formal entre CONTRATADA e CONTRATANTE. A responsabilidade da licitante vencedora quanto ao objeto permanece inalterada, e toda a execução, independente da empresa que estiver responsável, será acompanhada pela empresa CONTRATADA principal, sem transferir responsabilidades.

3.2) LOTE 2 – PLATAFORMA DE CONTACT CENTER EM NUVEM

I – DO OBJETO E DA OMISSÃO NO TERMO DE REFERÊNCIA

O ****Lote 2**** do objeto licitatório prevê a ****contratação de serviços de Plataforma de Contact Center utilizando tecnologia de cloud computing****, justificada como um recurso estratégico para a comunicação entre os órgãos e secretarias que atendem ao público, com expectativa de redução de custos e complexidade operacional.

Contudo, observa-se que o edital e seus anexos ****não especificam a quantidade de licenças de agentes (operadores) e de supervisores**** que comporão a solução contratada. Também não há qualquer informação sobre o uso estimado simultâneo ou capacidade esperada da plataforma.

Essa omissão inviabiliza o correto dimensionamento da solução e, por consequência, ****impossibilita a formulação de proposta técnica e financeira adequada e realista****, dado que o modelo de contratação em nuvem está intrinsecamente vinculado à quantidade de usuários e aos recursos contratados.

II – DA VIOLAÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA ISONOMIA E DA SELEÇÃO DA PROPOSTA MAIS VANTAJOSA

A ausência de tais parâmetros técnicos configura ****ofensa direta ao princípio da isonomia**** entre os licitantes, na medida em que cada participante será forçado a adotar critérios próprios e arbitrários de dimensionamento, resultando em ****propostas economicamente incomparáveis e tecnicamente dissonantes****, comprometendo a seleção da proposta mais vantajosa à Administração.

Além disso, tal imprecisão ****viola os princípios da segurança jurídica, da vinculação ao instrumento convocatório e da eficiência****, bem como contraria o disposto no art. 22, inciso I, e art. 6º, inciso XXIII, da Lei nº 14.133/2021, que exigem clareza e objetividade na definição do objeto licitado.

RESPOSTA: O objeto a ser fornecido se trata de uma Plataforma de Contact Center, que deverá contemplar front-ends tanto de atendentes como de supervisor, conforme especificações técnicas estabelecidas no Anexo I do Termo de Referência. A quantidade de agentes deverá ser obtida com cada CONTRATANTE, no âmbito dos seus processos e fluxos internos de atendimento.

4. CONCLUSÃO:

A impugnação apresentada pela empresa OI S/A (102240550) foi considerada tempestiva, porém, após considerar a análise técnica (102394553) encaminhada pela Diretoria de Infraestrutura Tecnológica - DIRIT, não foram identificados vícios ou irregularidades que justifiquem a alteração do Edital.

As disposições do Edital encontram-se alinhadas com os princípios constitucionais e legais que regem as contratações públicas, especialmente os da legalidade, isonomia, competitividade e vinculação ao instrumento convocatório

Desta forma, opino pelo recebimento da Impugnação TEMPESTIVAMENTE, mas concluo por seu **INDEFERIMENTO**, nos termos constantes neste Relatório.

Em, 12 de junho de 2025.

Alexandre Correa Cordeiro

Alex Sandro

Monteiro de Moraes

Pregoeiro/PRODERJ

Vice-Presidente de

Administração/Ordenador de Despesas

ID: 5023389-0

ID:

5139104-0

Rio de Janeiro, 12 junho de 2025



Documento assinado eletronicamente por **Alexandre Correa Cordeiro, Gerente**, em 12/06/2025, às 19:31, 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](#).



Documento assinado eletronicamente por **Alex Sandro Monteiro de Moraes, Vice-Presidente**, em 12/06/2025, às 19:35, 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 **102397361** e o código CRC **41511D63**.

Referência: Processo nº SEI-430002/000058/2024

SEI nº 102397361

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