



**ILUSTRÍSSIMO SENHOR PREGOEIRO DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO
ESTADO DO AMAZONAS**

Ref.: Pregão Presencial N°: 5.004/2015 - CPL

A **CLARO S.A.**, CNPJ n.º 40.432.544/0001-47, com sede na Rua Flórida, 1.970, Monções – São Paulo – SP, por seu representante legal infra-assinado, vem, respeitosamente, à presença desse I. Pregoeiro, apresentar **PEDIDO DE ALTERAÇÃO DO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO**, com efeito de Impugnação na hipótese de seu indeferimento, 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, por esta razão, poderão afastar interessados neste procedimento licitatório e conseqüentemente impedir que o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS – MPE-AM** 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 - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS – ADEQUAÇÃO E PROPORCIONALIDADE: ALÍNEAS “c” E “d” DO ITEM 12.3 DO EDITAL E ALÍNEAS “b” E “c” DO PARÁGRAFO SEGUNDO DA CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA DA MINUTA CONTRATUAL (ANEXO II)

É notório que em se tratando de contratos administrativos de grande vulto, diante da possibilidade de inexecuções, parcial ou total, a Administração Pública deve estabelecer parâmetros para penalizar a Contratada por tais fatos. No entanto, os mesmos devem ser pautados na razoabilidade e proporcionalidade.

Ademais, é incontroverso que a aplicação de multas de grande monta é um fator a mais no desequilíbrio econômico do contrato com o consequente enriquecimento sem causa da parte Contratante, o que fere não só equilíbrio econômico-financeiro como afeta a comutatividade do contrato.

Cabe ressaltar ainda, que as penalidades elencadas no presente certame, constituem cláusulas moratórias, de sorte que, sua conceituação legal visa apenas penalizar o contratado pelo efetivo período de atraso na prestação dos serviços. Desta forma, a **imposição de multas nos percentuais de 30% (trinta por cento) sobre o valor global do contrato por não celebração de contrato/fraude ou pela inexecução parcial ou total da obrigação assumida, cumulativamente ou não, com outras sacões, no presente pregão mostram-se extremamente excessiva.**

Verifica-se no referido dispositivo, que a Administração Pública estabelece critério demasiadamente oneroso para aplicação da multa acima descrita, o que não se mostra razoável.

Destaca-se que a necessidade de se adequar a penalidade aplicada em caso de inexecução, aos princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade é entendimento assentado dos Tribunais, conforme se observa na jurisprudência



abaixo mencionada, do Superior Tribunal de Justiça, no Recurso Especial nº 330.677-RS (2001/0091240-0):

“CONTRATO ADMINISTRATIVO. MULTA. MORA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. REDUÇÃO. INOCORRÊNCIA DE INVASÃO DE COMPETÊNCIA ADMINISTRATIVA PELO JUDICIÁRIO. INTERPRETAÇÃO FINALÍSTICA DA LEI. APLICAÇÃO SUPLETIVA DA LEGISLAÇÃO CIVIL. PRINCÍPIO DA RAZOABILIDADE.

Na hermenêutica jurídica, o aplicador do direito deve se ater ao aspecto finalístico para saber o verdadeiro sentido e alcance da norma.

Os atos administrativos devem atender à sua finalidade, o que importa no dever de o Poder Judiciário estar sempre atento aos excessos da Administração, o que não implica em invasão de sua esfera de competência.

O art. 86 da Lei 8666/93, impõe multa administrativa pela mora no adimplemento do serviço contratado por meio de certame licitatório, o que não autoriza sua fixação em percentual exorbitante que importe em locupletamento ilícito dos órgãos públicos.

Possibilidade de aplicação supletiva das normas de direito privado aos contratos administrativos (art. 54, da Lei de Licitações).

Princípio da Razoabilidade.

Recurso Improvido.”

Deste modo, não restam dúvidas de que as penalidades elencadas no edital e seus anexos devem ser revistos, de modo a ser aplicada com razoabilidade e proporcionalidade, bem como visando apenas imputar um ônus a Contratada somente pela inexecução parcial do serviço, devendo-se calcular a multa sobre a parcela mensal do contrato, ou no máximo, sobre a parcela inadimplida, evitando enriquecimento sem causa por parte da Contratante e o desequilíbrio econômico-financeiro do contrato e buscando seu único fim, qual seja, o ressarcimento da mora, e não gerar o desequilíbrio do contrato.



Frisa-se também que tais imposições extrapola o limite de 10% sobre o valor do fornecimento não realizado, teto máximo estabelecido tanto pelo Decreto nº 22.626/33 como pela Medida Provisória nº 2.172/01 e aplicável a todas as modalidades de contratação, inclusive aquelas firmadas entre particulares e a Administração Pública. Ressaltamos ainda que não consta na Lei 8.666/93 qualquer limite de percentual para penalidades, as normas de direito privado constituem elementos perfeitamente cabíveis à resolução da questão, em face do art. 54 desse diploma legal; não pode a Contratante, assim, desconsiderar regulação específica que veda o locupletamento sem causa da Administração Pública, bem como a imposição de multas excessivas.

Os administrativistas classificam os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, dentre outros, como referenciais que devem necessariamente ser utilizados quando da prática de atos pelo Poder Público, sob pena de desvio da finalidade legal a que se propõem.

O ilustre Prof. Celso Antônio Bandeira de Mello não deixa margem a dúvidas ao lecionar que:

“Enuncia-se com esse princípio (razoabilidade) que a administração, ao atuar no exercício da discricção, terá de obedecer a critérios aceitáveis do ponto de vista racional, em sintonia com o sendo normal de pessoas equilibradas e respeitosa das finalidades que presidiam outorga da competência exercida. Vale dizer: pretende-se colocar em claro que não serão apenas inconvenientes, mas também ilegítimas – e, portanto, jurisdicionalmente invalidáveis-, as condutas desarrazoadas, bizarras, incoerentes ou praticadas com desconsideração às situações e circunstâncias que seriam por quem tivesse atributos normais de prudência, sensatez e



disposição de acatamento às finalidades da lei atributiva da descrição manejada.

(...)

É óbvio que uma providência administrativa desarrazoada, incapaz de passar com sucesso pelo crivo da razoabilidade, não pode estar conforme com a finalidade da lei. (...)"

Neste sentido, extrai-se o princípio da proporcionalidade e da razoabilidade caminham no mesmo sentido, qual seja, o de evitar eventuais abusos quando da aplicação da lei ao caso concreto ou nos atos administrativos emanados. Valem dizer, as consequências de um ato devem guardar a exata proporção com a sua extensão.

Por todo o exposto, requer a adequação das penalidades elencadas no edital em epígrafe e seus anexos, para que as multas observem o **limite de 15% (quinze por cento) sobre o valor mensal do contrato no caso de inexecução parcial sobre a parcela inadimplida e 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato em caso de inexecução total.**

II – DO EDITAL

No item 6 do Edital – DA PROPOSTA DE PREÇOS não é informado quantas casas decimais após a vírgula deverão ser consideradas para a formulação da proposta de preços. Esta informação é imprescindível para a correta formulação da proposta de preços. Desta forma, solicitamos a alteração do item, para que seja incluída a informação da quantidade de casas decimais após a vírgula deverão ser consideradas.



III – DO ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

No Anexo I – Termo de Referência, no LOTE 1 é definido que o atendimento deverá ser feito através de troncos bidirecionais via link digital à velocidade de 2 Mbps (E1 – 30 canais). É definido também que deverá possuir o recurso DDR e identificador de chamadas. Estas informações são completamente insuficientes para a correta formulação de qualquer empresa que pretenda participar deste certame, ferindo inclusive os princípios da isonomia e da legalidade.

Fica claro que no Edital, no Termo de Referência e seus anexos, estão omissas diversas especificações imprescindíveis para a formulação da proposta técnica. O atendimento as demandas do Lote 1 não se limitam ao fornecimento de um link E1 com DDR e a identificação do número chamador.

Não estão claras as especificações das centrais que serão utilizadas para o atendimento ao prédio SEDE e ao prédio ANEXO da Procuradoria Geral de Justiça, o que é uma grave omissão, que trará sérios prejuízos a formulação das propostas de preços das licitantes. Desta forma é imperativo que seja definido se os equipamentos serão fornecidos pela CONTRATANTE, ou se deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, e ainda devem ser adequadamente especificados, sendo necessário que sejam fornecidas as seguintes informações:

- 1) Os equipamentos deverão ser de tecnologia digital híbrida TDM com recursos de telefonia IP incorporados na própria plataforma?
- 2) Os equipamentos deverão 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) Os equipamentos deverão possuir ramais analógicos, digitais e IPs?



- 4) Todos devem compartilhar do mesmo pacote de facilidades das centrais, 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) Os equipamentos deverão 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) As centrais deverão possuir o Certificado de Homologação de Produtos de Telecomunicações expedida 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?
- 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) Os equipamentos deverão estar preparados para operar com os protocolos H.323 e SIP?
- 14) Os equipamentos deverão operar Voz sobre IP comprimida através de codecs G.711, G723.1 e G729 AB ?
- 15) Os processadores das centrais deverão ser de 32 Bits ou superior?



- 16) As Centrais devem possuir troncos analógicos bidirecionais?
- 17) Os equipamentos deverão 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) As Centrais devem 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) As Centrais deverão possuir Tie-Line Digital tipo E1 via sinalização de linha ISDN, R2D, E + M digital e QSIG?
- 21) As Centrais deverão 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) As centrais deverão 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) As centrais deverão possuir uma interface padrão Ethernet de 10/100 Mbps para conexão do equipamento a uma rede LAN via protocolo TCP/IP?
- 25) As Centrais deverão ter acessibilidade plena, e todos os Aparelhos telefônicos deverão ser alimentados pelas Centrais?
- 26) Os equipamentos devem possuir um sistema de armazenamento de dados (backup), para que em caso de falta de energia, seja possível recuperar as configurações do sistema?



- 27) Os PABXs devem possuir um sistema de no-break, para que em caso de falta de energia, seja possível manter os PABXs ativos durante um curto espaço de tempo sistema?
- 28) O sistema deve possuir aplicação para diagnóstico de falha e alarmes e também restrições de acesso às áreas de programação?
- 29) Os equipamentos deverão possuir bilhetagem e tarifação das chamadas entrantes, saíntes 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) As centrais deverão permitir conferência (voz) com a participação de no mínimo quantos participantes, 4 ou 6 ou 8, indiferentemente se usuários internos ou externos?
- 32) As CPCTs deverão disponibilizar Sistema de Call Center com gerenciamento no mínimo quantos agentes (PA) e supervisores para os serviços 0800 e TRI-DIGITO?
- 33) As Centrais deverão 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) As centrais 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) As centrais deverão 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)As Centrais deverão ser dimensionadas, quanto aos dispositivos de processamento, endereçamento e tráfego de chamadas de forma a garantir que as chamadas sejam processadas e encontrem conexão livre para as respectivas rotas ou ramais de destino?
- 37)As centrais devem permitir na conexão ao sistema de telefonia fixa a função DDR ou discagem direta a ramal?
- 38)As características construtivas das Centrais 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 das Centrais e deverão, expansão/substituição, se dar pelo simples acréscimo/retirada de módulos ou dispositivos adicionais?
- 40)As centrais deverão disponibilizar troncos digitais E1 (G.703) que deverão suportar os protocolos ISDN, Qsig (Padrão ISSO e ETSI) e sinalização de registro Multifrequencial 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)Os PABXs deverão 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 multifrequenciais?

- 45)As Centrais deverão 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 Multifrequencial Compelido (MFC) entre registradores além da sinalização ISDN?
- 46)A interligação das Centrais com os ramais deverá ser efetivada 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)As centrais deverão 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)As centrais a serem fornecidas precisam ser corretamente dimensionadas. É necessário que seja dimensionado a configuração conforme abaixo. Sem esta configuração a CLARO está totalmente impedida de participar do certame em questão:

CONFIGURAÇÃO DE RAMAIS E TERMINAIS



Descrição	Quantidade
Ramais analógicos	xxx
Ramais digitais	xxx
Ramais digitais Interface ISDN 2B+D	xxx
Ramais IP	xxx
Aparelhos Digitais	xxx
Aparelhos IP	xxx
Softphones	
Mesa Operadora para Telefonista (Software)	xxx

CONFIGURAÇÃO DE TRONCOS

Descrição	Quantidade
Links Digitais E1 de 2 Mbts/seg (R2 Digital)	xxx
Links Digitais E1 de 2 Mbts/seg (ISDN)	xxx
Trunking IP	xxx
Troncos Analógicos	xxx

CONFIGURAÇÃO DE CONFERÊNCIA DE VOZ

Descrição	Quantidade
Hardware e Software para conferência	xxx

CONFIGURAÇÃO DE GATEWAYS

Descrição	Quantidade
-----------	------------



Gateway Interno com 30 canais para aplicação VoIP	xxx
---------------------------------------------------	-----

CONFIGURAÇÃO DO CONTACT CENTER

Descrição	Quantidade
Plataforma para xx Agentes e xx Supervisores	01

CONFIGURAÇÃO DO SISTEMA DE TARIFAÇÃO

Descrição	Quantidade
Sistema de Tarifação incluindo Software e Hardware (PC Servidor)	01
Sistema de Ramal Pré-pago cobrindo todos os ramais/usuários do Banco	01

CONFIGURAÇÃO DO SISTEMA DE GRAVAÇÃO

Descrição	Quantidade
Gravador Digital para xx gravações simultâneas	01

53) As centrais deverão possuir bilhetagem e tarifação com emissão de relatórios, em vídeo e impressora, das chamadas entrantes, saintes e internas?

54) O sistema ofertado deverá possibilitar acesso aos relatórios e gráficos para seus usuários através da INTRANET/INTERNET, e deverá dispor dos parâmetros abaixo das chamadas internas, locais, interurbanas e internacionais?



- Data(dia/mês/anos);
- Número do ramal de origem;
- Número de destino da chamada;
- Hora de início e/ou fim da chamada;
- Duração da chamada;
- Custo da ligação.

- 55)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?
- 56)Os equipamentos deverão possuir agenda de tarefas de modo a permitir que sejam programadas diversas funções do software, entre elas, relatórios, gráficos, backup, histórico, etc.?
- 57)As atualizações de tarifas e localidades devem ser programadas com ou sem (automaticamente) a intervenção, através da modalidade “Web-update”?
- 58)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?
- 59)Haverá sistema de Ramal pré-pago deve permitir que seja atribuído créditos em R\$ (Reais) para cada usuário da CPCT?
- 60)O crédito será decrescido à medida que chamadas de saída forem sendo realizadas?
- 61)Os usuários serão alertados através de avisos sonoros de que seu crédito ultrapassou um limite pré-estabelecido?
- 62)O usuário deverá solicitar ao gestor do sistema recarga de seu crédito para continuar fazendo ligações?



- 63) 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 os atendentes quando elas se apresentarem como “livres”?
- 64) A Contact Center deverá disponibilizar de Sistema de Gravação Digital?
- 65) 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?
- 66) Os equipamentos terão sistema com gerenciamento para quantos agentes e quantos supervisores?
- 67) 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?
- 68) O Contact Center deverá permitir a definição do roteamento de chamadas a partir de um “script” de eventos?
- 69) O script de eventos refere-se aos passos (música, fila, mensagem) aos quais serão submetidos cada chamada antes de ser encaminhada para um agente?
- 70) O Contact Center deverá transferir chamadas para os PA's segundo os seguintes critérios: agente mais qualificado e/ou maior tempo de espera do usuário na fila?
- 71) 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?
- 72) Caso este agente esteja indisponível, o roteamento baseado no conhecimento deverá ser acionado?



- 73) O sistema deverá disponibilizar relatórios contemplando, no mínimo, os dados abaixo?
- 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 agents?
 - Informações estatísticas das atividades de e-mail e performance individual por agente?
- 74) O sistema de atendimento deverá suportar o roteamento e atendimento de CHAT e E-mail integrado na mesma plataforma ofertada, sem que para isto necessite de troca da central?
- 75) Estas diferentes formas de contato devem ser integradas ao atendimento de voz, recebendo o mesmo tipo de tratamento nas filas de espera, e podendo utilizar os mesmos critérios de habilidades de agente para a distribuição destes contatos?
- 76) A integração dos diversos meios de contatos deverá incluir também as ferramentas e aplicativos de gerenciamento e monitoração, de forma que por meio de uma única interface gráfica, os supervisores possam visualizar informações de todos os tipos de contatos?
- 77) Para todos os tipos de contatos (voz, e-mail e Chat), deverá ser possível garantir o controle de ocupação dos agentes de forma a garantir que enquanto estiverem num atendimento de voz, não recebam um contato de Chat, ou e-mail?
- 78) Isso também é válido para os contatos de e-mail e chat, ou seja, o sistema de roteamento deverá garantir a alocação de um agente exclusivamente para um meio de contato num dado momento?



79)O Contact Center deverá estar integrado a Central de forma a compartilhar o entroncamento desta com a RTPC?

80)O sistema deve permitir no mínimo quantas gravações simultâneas?

81)Os equipamentos deverão utilizar a matriz de comutação interna para conectar o ramal do gravador ao ramal a ser gravado evitando assim, alterações físicas de cabos quando alterar os ramais a serem gravados e as costumeiras ligações em paralelo?

82)O sistema deve permitir a monitoração em múltiplos "sites" de forma a permitir gravação em uma central que venha a ser conectada a central da matriz e interligada em rede? A gravação deverá ser programada a partir da estação do supervisor?

83)A monitoração de áudio dos canais deve ser realizada em tempo real? Esta definição é indispensável para a correta formulação da proposta de preços da CLARO, garantindo a isonomia entre os licitantes, e a apresentação da melhor oferta para a Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Amazonas.

84)Deverá ser possível programar a visualização dos canais por Supervisor?

85)Deverá permitir a monitoração por canal/agente?

86)Deverá ser permitido a utilização de diversos parâmetros de filtros para a pesquisa de registros? Os filtros devem ser validos para todos os meios de gravação (seja disco ou fita DDS)? Entendemos que no mínimo os seguintes filtros devem estar disponíveis, entendimento correto?

- Número do canal
- Número do ramal
- Duração da chamada
- Nome do registro
- Registros marcados



- Faixa de horário de início

87) Deverão estar disponíveis os relatórios abaixo listados?

- Relatórios personalizados (mínimo canal e tempo)?
- Relatórios de performance com diversas estatísticas?
- Relatórios de desempenhos dos agentes?

No Item 3.1.1 Lote 01, do Termo de Referência, é citado que o serviço será "Proveniente de troncos bidirecionais via link digital à velocidade de 02Mbps (E1-30 canais)"; Não está claro no edital, bem como no Termo de Referência e qual será a tecnologia de acesso desse link digital. Também não é informado no referido item, se o atendimento efetuado por par metálico, rádio ou fibra óptica e se o mesmo deverá ser instalado com redundância em dupla abordagem por caminhos distintos ou se será linear?

Para a correta formulação das propostas de preços das licitantes, é imprescindível que as especificações abaixo sejam claramente definidas:

1. Qual a taxa de erros (BER) que deverá ser utilizada nos links digitais na velocidade de 02M bps?
2. Qual a interface padrão para conexão até os PABX's nos sites da SEDE e ANEXO? Solicitamos informar se será G.703 (75 ohm) ou G.703 (120 ohm) ou Ethernet?
3. Qual o tipo de sinalização de linha entre a Rede Pública Local até os PABXs nos sites da SEDE e ANEXO? A sinalização será ISDN ou R2 Digital?
4. Qual será o tipo de sinalização de registradores entre a Rede Pública Local até os PABXs nos sites da SEDE e ANEXO?
5. Os troncos bidirecionais deverão estar em conformidade com os padrões definidos pelas práticas da Anatel, permitindo



compatibilidade plena entre a operadora e os sistemas ofertados?

6. Qual o tipo de plug elétrico padrão ABNT a ser utilizado pelos equipamentos nos sites da SEDE e ANEXO?
7. Quem irá fornecer a rede interna para os sites da CONTRATANTE? Entendemos que este requisito é de responsabilidade da CONTRATANTE, porém não está explícito no edital.
8. Quem irá fornecer o aterramento elétrico e climatização para os sites da CONTRATANTE. Entendemos que estes requisitos são de responsabilidade da CONTRATANTE. Portanto é imperativo que sejam claramente definidas estas especificações técnicas.

No Anexo I do Termo de Referência, na planilha de formação de preços do LOTE 1, não é previsto a cobrança de taxa de mudança de endereço e mudança interna por site. Solicitamos que o item seja alterado e que passe a constar da Planilha de Formação de Preços, o campo específico para a cobrança da taxa de mudança de endereço.

No Anexo I – Termo de Referência, Lote 4, trata do fornecimento de serviço telefônico fixo comutado – STFC na modalidade Discagem Direta Gratuita (DDG 0800). Não estão claros no instrumento convocatório as especificações técnicas e facilidades que serão necessárias para a prestação do serviço. Desta forma, solicitamos que seja definido as especificações e facilidades conforme demonstrado:

1. Deverá ser configurado seleção de origem para o serviço 0800?
2. Deverá ser configurado roteamento alternativo?
3. Deverá ser configurado restrição de área de abrangência?
4. Deverá ser configurado reencaminhamento de chamadas?



5. Deverá ser configurado preparação de mensagens?
6. Deverá ser configurado mensagens de navegação?
7. Deverá ser configurado limitação de chamadas?
8. Deverá ser configurado distribuição percentual de chamadas?
9. Deverá ser configurado agendamento?
10. Deverá ser configurado acesso por senha?
11. Deverá ser configurado a disponibilização de relatórios?
12. Deverá ser configurado a alteração na configuração de facilidades?
13. Deverá ser configurado mensagem personalizada?
14. Deverá ser configurado mensagem padronizada?

Ainda no Item 3.4.1 do Termo de Referência, Lote 4, exige a contratação de 02 (duas) linhas de acesso DDG 0800 regenerado. Não está claro que o serviço 0800 que será fornecido pela licitante será Dedicado ou Comutado. É imperativo que seja informado o tipo de 0800 a ser fornecido, possibilitando desta forma a correta elaboração da proposta comercial.

Na Planilha de Formação de Preços do LOTE 4 do Anexo I não é previsto a taxa de mudança de endereço, como também não para mudança interna por site. Solicitamos a alteração deste item, incluindo na Planilha de Formação de Preços o campo específico para a cobrança da taxa de mudança de endereço.

Na Planilha de Formação de Preços do LOTE 4, do Anexo I não é prevista a taxa mensal das facilidades de configuração. É imprescindível que seja informado na planilha de preços campo específico para a cobrança de facilidades de configuração, conforme especificados abaixo:

No anexo I, Planilha de Formação de Preços do LOTE 6, exige que seja adotada uma única tarifa para os países de destinos para os terminais fixo ou



moveis, o que está erroneamente formulado, pois as operadoras utilizam tarifas diferenciadas para cada grupo específico de países conforme estipulado abaixo:

Grupo A: ALASCA; CANADA; ESTADOS UNIDOS E HAVAI

Grupo B: ALEMANHA; ARGENTINA; BOLIVIA; CHILE; COLOMBIA; ESPANHA; FRANCA; ITALIA; MEXICO; PARAGUAI; PORTUGAL; REINO UNIDO; SUICA; URUGUAI E VENEZUELA

Grupo C: AUSTRALIA; CHINA E JAPAO

Grupo D: ALBANIA; ANDORRA; ARMENIA; AUSTRIA; AZERBAIJAO; BELARUS; BELGICA; BOSNIA E HERZEGOVINA; BULGARIA; CHIPRE; CROACIA; DINAMARCA; ESLOVAQUIA; ESLOVENIA; ESTONIA; FAROE ILHAS; FINLANDIA; GEORGIA; GIBRALTAR; GRECIA; HOLANDA; HUNGRIA; IRLANDA; ISLANDIA; ISRAEL; LETONIA; LIECHTENSTEIN; LITUANIA; LUXEMBURGO; MACEDONIA; MALTA; MOLDOVA; MONACO; MONTENEGRO; NORUEGA; POLONIA; REP TCHECA; ROMENIA; RUSSIA; SAO MARINO; SERVIA ; SUECIA; TURQUIA E UCRANIA

Grupo E: AFRICA DO SUL; ARABIA SAUDITA; BAREINE; CATAR; CAZAQUISTAO; CINGAPURA; COREIA DO SUL; EMIRADOS ARABES UNIDOS; HONG KONG; IEMEN; IRA; IRAQUE; JORDANIA; KUAITE; LIBANO; OMA; PALESTINA; QUIRGUIZIA; SIRIA; TADJIQUISTAO; TURCOMENISTAO E UZBEQUISTAO

Grupo F: ANGUILA; ANTIGUA E BARBUDA; ANTILHAS HOLANDESAS; ARUBA; BAHAMAS; BARBADOS; BELIZE; BERMUDAS; CAYMAN ILHAS; COSTA RICA; CUBA; DOMINICA; EL SALVADOR; EQUADOR; GRANADA; GROELANDIA; GUADALUPE; GUATEMALA; GUIANA FRANCESA; GUIANA INGLESA; HAITI; HONDURAS; IL MARIANA DO NORTE; IL MAYOTTE; IL TURQUESAS CAICOS; IL VIRGENS AMERICANA; IL VIRGENS BRITANICA; JAMAICA; MALVINAS ILHAS; MARTINICA; MONTSERRAT; NICARAGUA; PANAMA; PERU; PORTO RICO; REP DOMINICANA; S VICENTE GRANADINAS; SANTA LUCIA; SAO

A handwritten signature in dark ink, appearing to be the initials "LGA" or similar, located in the bottom right corner of the page.



CRISTOVAO NEVIS; SAO PEDRO E MIGUEL; SURINAME; TRINIDADE E TOBAGO

Grupo G: AFEGANISTAO; ANGOLA; ARGELIA; BANGLADESH; BENIN; BOTSUANA; BRUNEI; BURKINA FASO; BURUNDI; BUTAO; CABO VERDE; CAMAROES; CAMBOJA; CHADE; Comores; COREIA DO NORTE; COSTA DO MARFIM; DIEGO GARCIA; DJIBUTI; EGITO; ERITREA; EST FED MICRONESIA; ETIOPIA; FIJI; FILIPINAS; GABAO; GAMBIA; GANA; GUAM; GUINE; GUINE BISSAU; GUINE EQUATORIAL; IL ASCENSAO; IL CHRISTMAS; IL COCO; IL COCOLHA COOK; IL MARSHALL; MAURICIO; IL NIUE; IL NORFOLK; IL REUNIAO; IL RODRIGUES; IL SALOMAO; IL WAKE; IL WALLIS E FUTUNA; INDIA; INDONESIA; KIRIBATI; LAOS; LESOTO; LIBERIA; LIBIA; MACAU; MADAGASCAR; MALASIA; MALAVI; MALDIVAS; MALI; MARROCOS; MAURITANIA; MIDWAY ILHAS; MOCAMBIQUE; MONGOLIA; NAMIBIA; NAURU; NEPAL; NIGER; NIGERIA; NOVA CALEDONIA; NOVA ZELANDIA; PALAU; PAPUA NOVA GUINE; PAQUISTAO; POLINESIA FRANCESA; QUENIA; REP CENTRO AFRICANA; REP DEMOCRATIC CONGO; REP DO CONGO; RUANDA; SAARA ESPANHOL; SAMOA; SAMOA AMERICANA; SANTA HELENA; SAO TOME E PRINCIPE; SEICHELES; SENEGAL; SERRA LEOA; SOMALIA; SRI-LANKA; SUAZILANDIA; SUDAO; TAILANDIA; TAIWAN; TANZANIA; TERRIT.EXT.AUSTRALIA; TIMOR LESTE; TOGO; TONGA; TOQUELAU; TUNISIA; TUVALU; UGANDA; UNIAO DE MYANMAR; VANUATU; VIETNA; ZAMBIA; ZANZIBAR; E ZIMBABUE

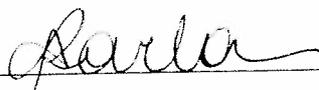
Para correta formulação da proposta de preços, solicitamos que este item seja alterado, passando a constar na Planilha de Formação de Preços, os países de acordo com o grupo específico. Dessa forma, por medida de legalidade e com base nos princípios da publicidade e da vinculação ao instrumento convocatório, requeremos a alteração e a republicação do Edital, para que as divergências sejam sanadas e fique claro para quais grupos de países os serviços estão sendo licitados.



IV - DA CONCLUSÃO E DO PEDIDO

Como resta demonstrado, a alteração do edital é medida que garantirá a legalidade da licitação, possibilitando o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS** 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, digno-se a recebê-las como impugnação aos termos do edital, com efeito suspensivo, de acordo com o disposto na legislação vigente.

Manaus – AM, 19 de Março de 2015.



ANA KARLA VASCONCELOS DOS SANTOS
PROCURADORA CLARO
RG: 12641065 / CPF: 174695278-42