



À Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro
CONTRARRAZÕES AO RECURSO ADMINISTRATIVO

Pregão Eletrônico nº 90009/2025

UASG 927919 – Processo nº E-20/001.005197/2025

Recorrente: MÉTODO Telecomunicações e Comércio Ltda.

Recorrida/Interessada: CAM Tecnologia Ltda.

À(o) Ilma.(o) Sr.(a) Pregoeiro(a) – NULIC / DPRJ

A **CAM TECNOLOGIA LTDA**, já qualificada nos autos do **Pregão Eletrônico nº 90009/2025**, vem, respeitosamente, apresentar suas **CONTRARRAZÕES** ao recurso interposto por **MÉTODO Telecomunicações e Comércio Ltda.**, requerendo seja **mantida** a decisão que reconheceu a conformidade técnica da solução e a habilitação da Recorrida, pelas razões a seguir.

1. Síntese do recurso

A Recorrente sustenta que a CAM TECNOLOGIA LTDA não teria “comprovado de forma suficiente”, por documentos e apresentações, itens do Termo de Referência, com ênfase em:

- I. **URA**, especialmente “recursos de anúncios” e **integração a banco de dados** com **vocalização**; e
- II. **DAC**, em especial “roteamento inteligente/dinâmico” e **transbordo automático entre filas**, com critérios de tempo/volume/disponibilidade/skills.

Ao final, requer a **revogação** da decisão que habilitou a CAM TECNOLOGIA.

2. Do mérito – improcedência do recurso



2.1. A controvérsia do recurso foi enfrentada na POC e a Administração concluiu “ATENDIDO” (API/URA/DAC)

O **Anexo VII (Demonstração de Uso)** estabelece que a POC deve abranger, entre outras tarefas críticas, a **Avaliação da API (2.3)**, **Avaliação da URA (2.4)** e **Avaliação do DAC (2.5)**.

No caso concreto, a **Diretoria da Central de Relacionamento com o Cidadão (DPRJ)** emitiu relatório resumido da POC (28/01/2026), marcando:

- **2.3 – Avaliação da API: ATENDIDO**, com “documentação completa” e integrações via **Web e AMI**;
- **2.4 – Avaliação da URA: ATENDIDO**, com **designer visual** e fluxos personalizados (inclusive por horário/feriados);
- **2.5 – Avaliação do DAC: ATENDIDO**, com **gestão de filas** (operadores dinâmicos/estáticos), **SLA** e **pesquisa de satisfação**.

Portanto, as alegações da Recorrente (que atacam exatamente **API/URA/DAC**) colidem com o resultado formal do procedimento previsto no edital: **os itens foram testados e aprovados pela equipe técnica da DPRJ**.

2.2. URA com integração a banco de dados e vocalização: o edital exige integrações e a plataforma suporta os mecanismos técnicos

A Recorrente afirma que a CAM TECNOLOGIA não teria comprovado integração de URA com banco de dados e a capacidade de “vocalizar” informações armazenadas na base da Contratante.

Contudo, o próprio **Termo de Referência (Anexo VIII – Casos de Uso)** deixa claro que a solução deve oferecer **serviços (APIs) de integração** com o sistema de atendimento da Contratante, contemplando fluxos como **login via token**, **consulta de assistidos** e **solicitação de vocalização de documentos**. Ou seja: o



edital estrutura a integração como requisito operacional e a POC (Anexo VII) é o instrumento de verificação.

Do ponto de vista técnico, a documentação Yeastar evidencia que:

- O **Call Flow Designer** permite **Database Access**, com execução de operações SQL para **recuperar/atualizar dados** durante o fluxo, e permite também **HTTP Request** para integração com serviços externos (troca de dados com terceiros);
- O mesmo guia prevê prompts por **Text-to-Speech (TTS)** ("texto convertido em fala"), além de prompts customizados.

Esses elementos são compatíveis com a ideia de **URAs integradas** (banco/serviços externos) e com **vocalização** (TTS), reforçando que a plataforma dispõe de recursos típicos para implementar os requisitos funcionais descritos no TR.

E, sobretudo, a DPRJ registrou que a **URA foi avaliada e atendida** (com designer visual e fluxos), afastando a alegação genérica de falta de comprovação.

2.3. DAC com "transbordo", critérios e skills: o TR exige gestão de agentes/filas e a plataforma documenta roteamento por skill e failover

A Recorrente sustenta que o sistema deveria realizar **transbordo automático entre filas**, com critérios dinâmicos e redistribuição para agentes com **skills compatíveis**.

O próprio TR prevê elementos dessa natureza, como roteamento baseado em especialidade dos agentes, controle de agentes (login/logout/estados), e alocação automática de agentes ociosos a grupos sobrecarregados.

Quanto ao suporte do produto, o **Contact Center Guide (Yeastar P-Series)** documenta:



- **Skill-based Routing** para filas, roteando chamadas em ordem decrescente do nível de skill do agente;
- Definição de **Maximum Waiting Time** e **Failover Destination**, com possibilidade de encaminhar a chamada para **IVR, Call Flow, outra Queue**, etc., quando não atendida (mecanismo típico de “overflow/encaminhamento automático”).

E, novamente, no caso concreto a equipe técnica da DPRJ registrou que o **DAC foi avaliado e atendido**, inclusive com gestão de filas com agentes dinâmicos/estáticos e definição de SLA.

2.4. Item 2.3 (API): além do “ATENDIDO” na POC, há API publicada com endpoints para IVR/Queue/Agentes

A DPRJ registrou expressamente que a **Avaliação da API** foi **ATENDIDA**, com documentação completa e integração via Web e AMI.

Além disso, a URL da YEASTAR de documentação da API apresentada na prova de conceito (https://help.yeastar.com/en/k2-developer/api/api_introduction.html) descreve que o PBX fornece **interfaces de API** para integração com servidores/aplicações de terceiros, e lista endpoints relacionados a **IVR** (consultar/editar) e, principalmente, **Queue** (consultar/editar filas, consultar status, login/logout de agente dinâmico, pausar/retomar agente).

Isso é coerente com as necessidades de automação e integração indicadas no TR (APIs) e afasta a tese de “inexistência” ou “não comprovação” de interface de integração.

3. Pedido

Diante do exposto, requer-se:

1. O **não provimento** do recurso da MÉTODO, por improcedência;



2. A **manutenção** da decisão que reconheceu a conformidade técnica e habilitou a CAM TECNOLOGIA, especialmente porque o procedimento previsto no edital foi cumprido (POC do Anexo VII) e resultou em **ATENDIDO** para **API/URA/DAC** pela equipe técnica da DPRJ.

Termos em que,
Pede deferimento.

Rio de Janeiro, 10 de Fevereiro de 2026.

THIAGO MALUF RESENDE
CEO – CAM TECNOLOGIA LTDA
licitacoes@camtecnologia.com.br | (21) 3189-1050