



NÚCLEO DE LICITAÇÕES

Rio de Janeiro, 10 de fevereiro de 2026.

Referência: Processo nº E-20/001.005197/2025

À DICRC,

O presente processo administrativo visa a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA O FORNECIMENTO, CONFIGURAÇÃO, MANUTENÇÃO DE SOLUÇÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO (CALL CENTER) PARA ATENDIMENTO RECEPTIVO E ATIVO DE TELEFONIA, INTEGRADO AOS BANCOS DE DADOS DA INSTITUIÇÃO, A FIM DE VIABILIZAR O ATENDIMENTO AO PÚBLICO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO, OUVIDORIA GERAL E SERVICE DESK DA SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, INCLUINDO O FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS DO TIPO HEADSET E ADAPTADOR DE ÁUDIO PARA O ATENDIMENTO TELEFÔNICO, BEM COMO A GESTÃO TÉCNICA COMPLETA (CONFIGURAÇÃO, MONITORAMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE) DE EQUIPAMENTO GATEWAY DE PROPRIEDADE DA DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (DPRJ).**

Após aprovação da DICRC no documento 2016306, o NULIC procedeu com a realização do julgamento da proposta e da habilitação, declarando como vencedora a licitante **CAM TECNOLOGIA LTDA (14.438.757/0001-76)**, tendo sido aberta fase para manifestação de intenção de recursos por parte das licitantes.

Após o prazo decorrido, foi registrada somente uma intenção de recorrer por parte da licitante **METODO TELECOMUNICACOES E COMERCIO LTDA (65.295.172/0001-85)**, que enviou as razões recursais dentro do prazo de 3 (três) dias úteis concedido, conforme documentos 2023874, 2023377.

No que tange às contrarrazões, informamos que a peça foi registrada pela licitante **CAM TECNOLOGIA LTDA (14.438.757/0001-76)** dentro do prazo estabelecido, conforme documentos 2024587, 2024586.

Diante do exposto e por tratarem os documentos de tema afeto à parte técnica, visto que tratam das exigências de Habilitação Técnica realizadas no Termo de Referência 1953141, solicita-se a elaboração de relatório sobre as razões recursais, bem como sobre as contrarrazões.

Por derradeiro, salienta-se a necessidade de celeridade na manifestação acima solicitada, a fim de que haja tempo hábil para elaboração do relatório NULIC e após a devida decisão do Exmo. Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Respeitosamente,

CINTHYA LUCIANO TEIXEIRA**NÚCLEO DE LICITAÇÕES**

Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro



Documento assinado eletronicamente por **CINTHYA LUCIANO TEIXEIRA, Pregoeira**, em 11/02/2026, às 09:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2024608** e o código CRC **B98A5548**.

Referência: Processo nº E-20/001.005197/2025

Avenida Marechal Câmara, 314 - Bairro Centro
Rio de Janeiro - RJ - CEP 20020-080
- www.defensoria.rj.def.br



DIRETORIA DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO

Rio de Janeiro, 19 de fevereiro de 2026.

Referência: Processo nº E-20/001.005197/2025**AO NULIC,**

Após a análise do recurso apresentado pela empresa **METODO TELECOMUNICACOES E COMERCIO LTDA (2023377)** e das contrarrazões registradas pela empresa **CAM TECNOLOGIA LTDA Comprovante Contrarrazões - CAM (2024586)**, esta equipe técnica manifesta-se nos seguintes termos:

Nas razões do recurso, em síntese, a recorrente alega que a empresa CAM Tecnologia não teria comprovado, via documentação técnica ou demonstração durante a Prova de Conceito (PoC), que a Unidade de Resposta Audível (URA) e o Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) atenderam requisitos essenciais previstos no Termo de Referência. Em contrapartida, a recorrida sustenta que a solução apresentada atendeu a todas as etapas de validação técnica prevista no Edital, destacando que na PoC todos os itens questionados foram julgados como atendidos pela equipe técnica da Defensoria Pública.

Observa-se que a controvérsia reside na suposta inaptidão técnica da solução Yeastar P-Series, apresentada pela empresa CAM Tecnologia, em atender aos requisitos operacionais de *Call Center*. No entanto, após exame do Termo de Referência, bem como do Relatório Resumido da PoC (2016306), depreende-se que a solução apresentada encontra-se em **conformidade técnica** ao previsto no Edital. A ferramenta possui design visual de chamadas, permitindo a criação de fluxos personalizados que incluem a integração com serviços externos e automação de rotinas.

No que tange ao DAC, restou comprovado na PoC que o sistema permite a gestão de filas com operadores dinâmicos e estáticos, além da definição de níveis de serviço (SLA) e transbordo automático (*Overflow*).

Para além do que foi demonstrado na PoC, a documentação apresentada pela recorrida comprovou que as chamadas podem ser encaminhadas para destinos alternativos caso o tempo limite seja atingido, utilizando critérios de habilidades dos agentes para otimizar o atendimento.

A solução da recorrida foi reconhecida por esta equipe técnica plenamente capaz de atender às necessidades da Defensoria Pública. Os signatários atestaram a compatibilidade da interface, dos relatórios e da API (Web e AMI). Portanto, as alegações da recorrente não devem prosperar.

Diante do exposto, com base no Termo de Referência e na comprovação técnica apresentada durante a Prova de Conceito, a equipe técnica opina pelo **não provimento** do recurso apresentado pela empresa Metodo Telecomunicações e Comércio, mantendo-se a classificação da empresa Cam Tecnologia como vencedora do certame.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **GELSON ARAUJO LOPES, Chefe de Núcleo**, em 19/02/2026, às 11:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **GIOVANNI ANGELO DOS SANTOS, Coordenador de Sistemas de Informação**, em 19/02/2026, às 12:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **FELIPE MARTINS COSTA BRITO, Diretor da Central de Relacionamento com o Cidadão**, em 19/02/2026, às 12:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2027701** e o código CRC **E6467FAB**.

Referência: Processo nº E-20/001.005197/2025

Avenida Marechal Câmara, 314 - Bairro Centro
Rio de Janeiro - RJ - CEP 20020-080
- www.defensoria.rj.def.br



NÚCLEO DE LICITAÇÕES

RELATÓRIO

Rio de Janeiro, 19 de fevereiro de 2026.

Referência: Processo n.º E-20/001.005197/2025

À SECRETÁRIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO,

O presente processo visa a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA O FORNECIMENTO, CONFIGURAÇÃO, MANUTENÇÃO DE SOLUÇÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO (CALL CENTER) PARA ATENDIMENTO RECEPTIVO E ATIVO DE TELEFONIA, INTEGRADO AOS BANCOS DE DADOS DA INSTITUIÇÃO, A FIM DE VIABILIZAR O ATENDIMENTO AO PÚBLICO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO, OUVIDORIA GERAL E SERVICE DESK DA SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, INCLUINDO O FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS DO TIPO HEADSET E ADAPTADOR DE ÁUDIO PARA O ATENDIMENTO TELEFÔNICO, BEM COMO A GESTÃO TÉCNICA COMPLETA (CONFIGURAÇÃO, MONITORAMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE) DE EQUIPAMENTO GATEWAY DE PROPRIEDADE DA DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (DPRJ).**

Comprovante Recurso - METODO TELECOMUNICACOES E COMERCIO LTDA (2023377) e Comprovante Contrarrazões - CAM TECNOLOGIA LTDA (2024586)

No que tange à análise do recurso 2023377 apresentado pela sociedade empresária **METODO TELECOMUNICACOES E COMERCIO LTDA (65.295.172/0001-85)** e considerando as contrarrazões registradas pela licitante **CAM TECNOLOGIA LTDA (14.438.757/0001-76)**, este NULIC passa a expor breve síntese das alegações apresentadas, assim como, traz a manifestação do setor demandante e o entendimento da Comissão de Pregão, no objetivo de auxiliar na pretensa decisão, da seguinte forma:

ALEGAÇÕES RECURSAIS - METODO TELECOMUNICACOES E COMERCIO LTDA

O inteiro teor das alegações recursais está presente no documento 2023377

DOS PEDIDOS

Diante do exposto, requer-se:

a) a priori, seja recebido, conhecido e provido o recurso administrativo, para que esta respeitável Administração, em manifestação de seu poder de autotutela, proceda com a DESCLASSIFICAÇÃO da licitante CAM TECNOLOGIA LTDA, pois não atende ao exigido em edital;

b) caso assim não se entenda, o que se admite apenas por argumentação, requer seja o presente recurso administrativo remetido às instâncias superiores para apreciação e julgamento, com o que espera a Recorrente seja recebido e provido, para fins de nulidade do procedimento e desclassificação da licitante em juízo hierárquico superior.

CONTRARRAZÕES - CONSTRUTORA ESA RIO LTDA – ME

O inteiro teor das contrarrazões está presente no documento 2024586

DOS PEDIDOS

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.

MANIFESTAÇÃO DA ÁREA DEMANDANTE (DICRC) 2027701

Nas razões do recurso, em síntese, a recorrente alega que a empresa CAM Tecnologia não teria comprovado, via documentação técnica ou demonstração durante a Prova de Conceito (PoC), que a Unidade de Resposta Audível (URA) e o Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) atenderam requisitos essenciais previstos no Termo de Referência. Em contrapartida, a recorrida sustenta que a solução apresentada atendeu a todas as etapas de validação técnica prevista no Edital, destacando que na PoC todos os itens questionados foram julgados como atendidos pela equipe técnica da Defensoria Pública.

Observa-se que a controvérsia reside na suposta inaptidão técnica da solução Yeastar P-Series, apresentada pela empresa CAM Tecnologia, em atender aos requisitos operacionais de *Call Center*. No entanto, após exame do Termo de Referência, bem como do Relatório Resumido da PoC (2016306), depreende-se que a solução apresentada encontra-se em **conformidade técnica** ao previsto no Edital. A ferramenta possui design visual de chamadas, permitindo a criação de fluxos personalizados que incluem a integração com serviços externos e automação de rotinas.

No que tange ao DAC, restou comprovado na PoC que o sistema permite a gestão de filas com operadores dinâmicos e estáticos, além da definição de níveis de serviço (SLA) e transbordo automático (*Overflow*).

Para além do que foi demonstrado na PoC, a documentação apresentada pela recorrida comprovou que as chamadas podem ser encaminhadas para destinos alternativos caso o tempo limite seja atingido, utilizando critérios de habilidades dos agentes para otimizar o atendimento.

A solução da recorrida foi reconhecida por esta equipe técnica plenamente capaz de atender às necessidades da Defensoria Pública. Os signatários atestaram a compatibilidade da interface, dos relatórios e da API (Web e AMI).

CONCLUSÃO

Diante do exposto, com base no Termo de Referência e na comprovação técnica apresentada durante a Prova de Conceito, a equipe técnica opina pelo não provimento do recurso apresentado pela empresa Metodo Telecomunicações e Comércio, mantendo-se a classificação da empresa Cam Tecnologia como vencedora do certame.

MANIFESTAÇÃO NULIC

Inicialmente, considerando o item 14 do Edital de Licitação, ratificamos a tempestividade do Recurso - **METODO TELECOMUNICACOES E COMERCIO LTDA (2023874 2023377)** e **Contrarrrazões - CAM TECNOLOGIA LTDA (2024587 2024586)**, já que os mesmos obedeceram os prazos estabelecidos.

Quanto ao mérito e pedidos realizados pela licitante, diante da manifestação da área demandante 2027701, setor este que possui vasto conhecimento técnico em relação ao objeto licitado e às necessidades acessórias, corroboramos os entendimentos da DICRC para que **não seja dado provimento ao Recurso - METODO TELECOMUNICACOES E COMERCIO LTDA (65.295.172/0001-85), mantendo a classificação e habilitação da CAM TECNOLOGIA LTDA (14.438.757/0001-76).**

Submeto, pois, o presente processo ao **Exmo. Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação** objetivando decisão final em relação ao recurso, para, se assim entender cabível, na qualidade de Ordenador de Despesa, negar-lhe provimento, mantendo a classificação e habilitação da empresa **CAM TECNOLOGIA LTDA (14.438.757/0001-76).**

Atenciosamente,

CINTHYA LUCIANO TEIXEIRA

NÚCLEO DE LICITAÇÕES

Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro



Documento assinado eletronicamente por **CINTHYA LUCIANO TEIXEIRA, Pregoeira**, em 19/02/2026, às 17:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2028585** e o código CRC **A44A64DD**.

Avenida Marechal Câmara, 314 - Bairro Centro
Rio de Janeiro - RJ - CEP 20020-080
- www.defensoria.rj.def.br



SECRETARIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Rio de Janeiro, 20 de fevereiro de 2026.

Referência: Processo nº E-20/001.005197/2025**AO NÚCLEO DE LICITAÇÕES**

Acolho a manifestação da área demandante constante do Relatório nº 2027701, a qual concluiu, após análise do recurso e das contrarrazões apresentadas, que a solução ofertada pela empresa CAM Tecnologia LTDA atendeu integralmente aos requisitos técnicos previstos no Termo de Referência, conforme verificado na Prova de Conceito e na documentação apresentada.

Assim, considerando a conformidade técnica da solução e a ausência de elementos que contrariem as conclusões da equipe técnica, nego provimento ao recurso interposto pela empresa Método Telecomunicações e Comércio LTDA, mantendo-se a classificação da empresa CAM Tecnologia LTDA como vencedora do certame.

Atenciosamente,

ANDERSON MARINOVIC

SECRETARIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro



Documento assinado eletronicamente por **ANDERSON MARINOVIC**, Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação, em 23/02/2026, às 17:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2029138** e o código CRC **17D57FC8**.

Referência: Processo nº E-20/001.005197/2025

Avenida Marechal Câmara, 314 - Bairro Centro
Rio de Janeiro - RJ - CEP 20020-080
- www.defensoria.rj.def.br