

**Zimbra****supervisaolicitacao@crmsc.org.br**

---

**Re: Resposta Recurso Pregão 008/2023**

---

**De :** Cláudia Brunatto - Supervisão Setor Licitação - CRM-SC <supervisaolicitacao@crmsc.org.br>      qui, 15 de jun de 2023 12:02

**Assunto :** Re: Resposta Recurso Pregão 008/2023

**Para :** Patric Miranda <patric.miranda@voxcity.com.br>

**Cc :** pregao@crmsc.org.br

Bom dia, Sr<sup>a</sup> Patrick

Acuso recebimento e solicito que cadastre um TIC no portal de compras informando essa intercorrência e envie o protocolo.

Auxílio a tentar trocar o navegador Google Chrome ou Edge, talvez consigas anexar. o Recurso pode ser inserido até as 11h59 do dia de hoje.

Após o recebimento do protocolo vou anexar seus documentos no portal do CFM e inseri o comunicado no quadro de avisos.

Atenciosamente,



**Cláudia Brunatto**

Supervisora  
Licitação

48 3952 5000

[www.crmsc.org.br](http://www.crmsc.org.br) [f/crmesc](https://www.facebook.com/crmesc) [@crm.sc](https://www.instagram.com/crm.sc)

📍 Rod. José Carlos Daux, 3890, SC 401, Km 04, Florianópolis - SC, CEP 88032-005

---

**De:** "Patric Miranda" <patric.miranda@voxcity.com.br>

**Para:** pregao@crmsc.org.br

**Enviadas:** Quinta-feira, 15 de junho de 2023 11:35:23

**Assunto:** Resposta Recurso Pregão 008/2023

Bom Dia Sr(a). Pregoeiro(a),

Devido a indisponibilidade em anexar arquivos junto ao portal Gov.br, estamos enviando a peça recursal completa via e-mail para sua apreciação.

Quaisquer duvidas ou esclarecimentos estamos a disposição.

--



**Patric Miranda** Diretor de Tecnologia  
(48) 3478.2300

[www.voxcity.com.br](http://www.voxcity.com.br) / @voxcity\_

## RAZÕES RECURSAIS

**VOXCITY TECNOLOGIA LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no CNPJ nº 19.813.396/0001-14, com endereço na Rua Gastão Bicca de Oliveira, 749, Centro, Siderópolis – SC, CEP: 88.860-000, onde deverão ser encaminhadas todas as intimações, vem perante Vossa Senhoria, apresentar CONTRARRAZÕES RECURSAIS em face do pedido de recurso para o presente edital, pelos fatos e fundamentos a seguir aduzidos:

### 1. DA TEMPESTIVIDADE

Acerca do prazo para apresentação das razões recursais o edital prevê:

**12.2.3.** Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de **03 (três) dias corridos** para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros **03 (três) dias**, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses;

O prazo para interposição das Razões recursais teve com prazo de início 13/06/2023, findando em 15/06/2023 as 23h59min.

Desta forma, o presente recurso é tempestivo.

DIEGO  
BERNARDA  
NETTO:034  
46497927

Assinado de forma digital por DIEGO BERNARDA NETTO:034464979  
Dados: 2023.06.15 11:28:16 -03'00'

## 2. DO BREVE RELATO DOS FATOS

No âmbito do presente processo licitatório, a Voxcity Tecnologia Ltda. logrou êxito, sagrando-se vencedora mediante a apresentação da proposta mais vantajosa e satisfatória. Cumpre destacar que esta entidade entregou, de forma tempestiva e idônea, toda a documentação técnica exigida, seja no momento de sua habilitação, seja por ocasião de eventual solicitação subsequente de documentos complementares.

A Digtiro, por seu turno, interpôs recurso administrativo, alegando supostas lacunas informativas no edital. No entanto, asseveramos veementemente que tais alegações são infundadas, circunstância esta que será devidamente elucidada e demonstrada no curso da presente peça de contrarrazões recursais.

Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários, sempre nos pautando pelo princípio da transparência e da legalidade.

## 3. DOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS

A Recorrente, exercendo sua função como entidade empresarial detentora de especialização aprofundada na execução dos serviços objeto da licitação, a Voxcity Tecnologia Ltda, partiu para a participação no procedimento licitatório promovido pelo Conselho Regional de Medicina de Santa Catarina. Este certame, especificado no Edital de Pregão Eletrônico nº 008/2023, tem como objetivo:

*“OBJETO: O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de Serviço de*

*Telefonia Fixa Comutada para a Sede do Conselho Regional de Medicina do Estado de Santa Catarina - CRM-SC e suas Delegacias Regionais, e de Sistema de Comunicação Unificada constituída de solução completa de gateway, software e licenças, compreendendo, além do fornecimento, a instalação, a manutenção da oferta e a capacitação de pessoal, conforme especificações e condições apresentadas neste Termo de Referência e seus anexos;*

A Recorrente, atendendo rigorosamente às demandas previstas no edital, procedeu ao envio da sua proposta, devidamente acompanhada por todos os documentos imprescindíveis para a habilitação e participação regular no referido procedimento licitatório.

Os pontos alegados pela Recorrida serão prontamente esclarecidos e demonstrados no presente texto recursal.

*[...]2. Inicia-se denunciando que o balanço patrimonial apresentado pela recorrida está desacompanhado do Demonstrativo de Resultado de Exercício – DRE em flagrante descumprindo, portanto, ao estabelecido no item 9.9.5.2, "c", do edital.*

2.1. Acresce-se que o Demonstrativo de Resultado de Exercício – DRE é essencial à verificação se a recorrida está (ou não) albergada pela legislação nacional (Simples Nacional), visto que, como se sabe, o faturamento não pode ultrapassar 4,8 milhões. Na realidade, acredita-se que o faturamento da recorrida extrapola este limite e, dessa forma, conseqüentemente não deve mais estar enquadrada no regime do Simples Nacional[...]

A decisão adotada pelo Pregoeiro, ao habilitar a empresa Voxcity Tecnologia Ltda, ocorreu de maneira justa e correta. Isso se justifica pela natureza do Demonstrativo de Resultado do Exercício (DRE) como um documento que

DIEGO BERNARDA  
NETTO:034464979  
27

Assinado de forma digital  
por DIEGO BERNARDA  
NETTO:03446497927  
Dados: 2023.06.15 11:28:34  
-03'00'

complementa o Balanço Patrimonial. Importante destacar que esse elemento não ocasiona qualquer modificação ou prejuízo à proposta apresentada pela Voxcity Tecnologia Ltda, a qual foi classificada por ter ofertado o menor valor no certame.

Ressalta-se ainda que a licitação visa a busca da proposta mais vantajosa para o CRM, denota-se que a proposta de menor preço apresentada foi a desta empresa, conforme verifica-se a empresa vencedora até o presente momento apresentou proposta de preços em valor superior a esta.

É vasta a doutrina e jurisprudência no sentido de afastar o formalismo excessivo, buscando sempre a proposta mais vantajosa para o órgão licitante, está a de menor valor.

Ressalta que a licitação não é um fim, mas um meio para a satisfação do interesse público (Prestação do serviço com qualidade e menor dispêndio econômico), destaca-se a as palavras de Marçal Justen Filho, quanto ao artigo 43, da Lei 8.666/93:

*As diligências e esclarecimentos consistem em atividades desenvolvidas diretamente pela autoridade julgadora, destinadas a eliminar imprecisões e confirmar dados contidos na documentação apresentada pelo licitante. Envolvem na prática de ato administrativo, consistente em verificação de situação fática, requerimento de informações perante outras autoridades públicas, confirmação da veracidade de documentos e assim por diante. **A diligência é uma providência para confirmar o atendimento pelo licitante de requisitos exigidos pela lei ou pelo edital, seja no tocante a habilitação, seja quanto ao próprio conteúdo da proposta.***

Neste mesmo sentido, verifica-se que o TCU vem aplicando interpretação ampla quanto a mitigação do Formalismo excessivo, descartando-se quanto a ausência de documentos:

*Entende-se o respeito à vinculação ao edital não deve superar*

*os objetivos maiores da licitação, consistentes na ampla concorrência e na seleção da proposta mais vantajosa, sobretudo porque as falhas cometidas pelas referidas empresas, a princípio, não provocaram qualquer reflexo em suas propostas, e sua aceitação não feriria a isonomia entre os concorrentes e não teria qualquer efeito indesejável na execução do contrato, somente caracterizando excesso de formalismo em detrimento da competitividade do certame. (TCU. 002.147/2011-4. Relato: Augusto Sherman, j. 06.12.2011) (Grifo Nosso).*

Cumpra salientar que o acórdão 1211/2021 do TCU decidiu pelo cabimento da realização de diligência para juntada de documentos para saneamento de irregularidades, quando tais documentos se limitarem a atestar condições pré-existentes a abertura, destaca-se a seguir:

(...)

*Admir a juntada de documentos que apenas venham a atestar condição pré-existente à abertura da sessão pública do certame não fere os princípios da isonomia e igualdade entre os licitantes e o oposto, ou seja, a desclassificação do licitante, sem que lhe seja conferida oportunidade para sanear os seus documentos de habilitação e/ou proposta, resulta e objeivo dissociado do interesse público, com a do processo (meio) sobre o resultado almejado (fim).*

*O pregoeiro, durante as fases de julgamento das propostas e/ou habilitação, deve sanear eventuais erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível aos licitantes, nos termos dos arts. 8º, inciso XII, alínea "h" ; 17, inciso VI; e 47 do Decreto 10.024/2019; sendo que a vedação à inclusão de novo documento, prevista no art. 43, § 3º, da Lei 8.666/93 e no art. 64 da Nova Lei de Licitações (Lei 14.133/2021), não alcança documento ausente, comprobatório de condição atendida pelo licitante quando apresentou sua proposta, que não foi juntado com os demais comprovantes de habilitação e/ou proposta, por equívoco ou falha, o qual deverá ser solicitado e avaliado pelo pregoeiro" (destacou-se)*

*Como podemos verificar ao extrair da jurisprudência recente do Tribunal de Contas da União segue o entendimento de aplicação do formalismo moderado nas licitações pública, visando a obtenção da proposta de menor valor.*

**Acórdão 988/2022-Plenário | Relator: ANTONIO ANASTASIA**

*Na falta de documento relativo à fase de habilitação em pregão que consista em mera declaração do licitante sobre fato preexistente ou em simples compromisso por ele firmado, deve o pregoeiro conceder-lhe prazo razoável para o saneamento da falha, em respeito aos princípios do formalismo moderado e da razoabilidade, bem como ao art. 2º, caput, da Lei 9.784/1999.*

Corroborando com o assunto:

*É irregular a inabilitação de licitante em razão de ausência de informação exigida pelo edital, quando a documentação entregue contiver de maneira implícita o elemento supostamente faltante e a Administração não realizar a diligência prevista no art. 43, § 3º, da Lei 8.666/93, por representar formalismo exagerado, com prejuízo à competitividade do certame. (Acórdão 1795/2015 – Plenário)*

Nesse diapasão, a título ilustrativo e referencialmente, à colação do seguinte julgado:

*O princípio da vinculação ao edital não é absoluto, cabendo à Administração analisar e decidir quanto à aceitação ou não de eventuais irregularidades formais, especialmente quando provocada, via recurso administrativo, pela Parte que incorreu no erro. Se a irregularidade formal – preenchimento manuscrito da proposta de preço – não implicou em prejuízo para a licitação, nem interferiu no julgamento objetivo da proposta mais vantajosa para a Administração, é razoável a mitigação do rigorismo da forma em prol do interesse público. (TJ/PR. Acórdão 554895-0. Relator: Desembargador Leonel Cunha. Data da Sessão: 28/04/09).*

Neste sentido, podemos verificar que a ausência do DRE (Demonstração

de Resultado do Exercício) por si só não deve gerar a inabilitação desta empresa, sendo possível a simples abertura de diligência por este órgão para apresentação do documento comprovando assim a sua capacidade financeira;

Ainda, o DRE é complemento ao Balanço patrimonial, documento este anexado ao presente processo no portal [compras.gov](http://compras.gov) juntamente com documentação comprobatório da capacidade técnica para a execução do presente serviço.

A juntada de documento “novo” que serve apenas para atestar uma condição pré-existente a abertura da sessão pública deste certame não fere os princípios da isonomia e igualdade entre os participantes, visto que o objetivo fim do Certame é a obtenção do menor preço, desde que atendidas as exigências técnicas do serviço.

**Destarte que no seu item 23.2** “No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação;” (frifo nosso).

Podemos interpretar do disposto acima que a apresentação do DRE (Demonstrativo de Resultado do Exercício) não alterará a substancia dos documentos, nem a validade jurídica, por ser documento que atesta uma condição pré-existente a abertura da sessão pública, onde somente estaria sendo sanada uma falha na inclusão do documento, onde já consta o balanço patrimonial.

Outro ponto elencado pela requerida consiste na [...] 3. Prossegue-se, ainda em relação à qualificação da recorrida, dizendo que a recorrida, em violação ao



item 9.10 do edital, apresentou “Contratos de Prestação de Serviços” ao invés de Atestados de Capacidade Técnica.[...].

Insistimos na errônea percepção da Recorrida em relação à questão supracitada, dado que a Voxcity Tecnologia Ltda apresentou atestado de capacidade técnica, juntamente com acervo técnico e a Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) do Município de Lages. Ademais, conforme solicitado em diligência pelo Conselho Regional de Medicina de Santa Catarina (CRM - SC), foi apresentado o contrato da prestação do serviço referente ao mencionado atestado, ou seja, tanto o atestado de capacidade técnica quanto o seu respectivo contrato foram apresentados devidamente.

Nessa perspectiva, não existem fundamentos que corroboram a alegação exposta pela Recorrida. É importante ressaltar que a peça recursal deve se pautar em fatos concretos e verídicos, não em supostas alegações, que visam unicamente causar retardos e prejuízos à administração do presente processo.

A sociedade empresarial Digitro trouxe à baila múltiplas indagações concernentes a questões de natureza técnica, apontando que o serviço por nós prestado não corresponde aos requisitos requeridos pela presente administração. No entanto, esta assertiva carece de verossimilhança.

Para comprovação da eficácia dos serviços fornecidos e da qualidade do PABX disponibilizado, enumeraremos diversas demonstrações gráficas. Reiteramos que todos os componentes requeridos foram contemplados em nossa oferta, inexistindo itens cuja provisão não seja viável.

DIEGO  
BERNARDA  
NETTO:0344  
6497927

Assinado de forma  
digital por DIEGO  
BERNARDA  
NETTO:03446497927  
Dados: 2023.06.15  
11:29:29 -03'00'



Ademais, cabe destacar que a sociedade Utech cuja responsabilidade se faz pela empresa Voxcity, responsável pelo desenvolvimento dos produtos, detém uma notória agilidade na elaboração de qualquer serviço que se faça necessário durante a vigência do contrato. Diante de uma eventual necessidade emergente ou de ajustes para cumprir determinada demanda, possuímos competência técnica para desenvolver quaisquer serviços ou produtos.

## Auditoria

### Configurações de Auditoria

#### Habilitar Auditoria

Habilitada

#### Tempo de Expiração de Auditoria

SIS

#### Geolocalização

Habilitada

#### Permitir Acesso Externo

Desabilitada

#### Código do País

BR

### Notificações

#### Endereço de Email:

rogerio@utech.com.br,cassol@utech.com.br

#### Número de SMS:

#### Notificar Acessos:

Habilitada

#### Notificar Edição:

Desabilitada

#### Notificar Remoção:

Desabilitada

DIEGO  
BERNARDA  
NETTO:034  
46497927

Assinado de forma  
digital por DIEGO  
BERNARDA  
NETTO:0344649792  
7  
Dados: 2023.06.15  
11:29:39 -03'00'

## Gestão de Certificados

[+ Adicionar](#) [Baixar CSR](#) [Remover CSR](#) [Remover CA Auto-Assinado](#) [Importar](#)

Certificado	Descrição	Tipo	Padrão	Ação
sip2.utech.com.br		Certbot		<a href="#">Editar</a> <a href="#">Remover</a>
APN	Apple Push Notification	Carregado		<a href="#">Editar</a> <a href="#">Remover</a>
sip.utech.com.br		Certbot	✓	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Remover</a>
teams.pbxccloud.com.br		Certbot		<a href="#">Editar</a> <a href="#">Remover</a>
Cert29092021	sip.utech.com.br	Carregado		<a href="#">Editar</a> <a href="#">Remover</a>

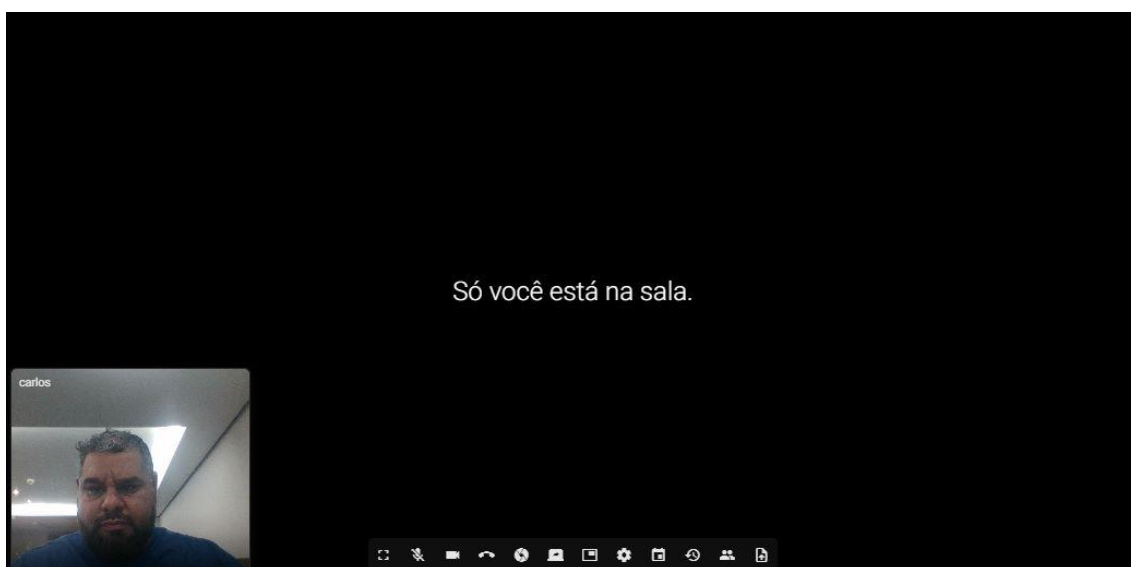
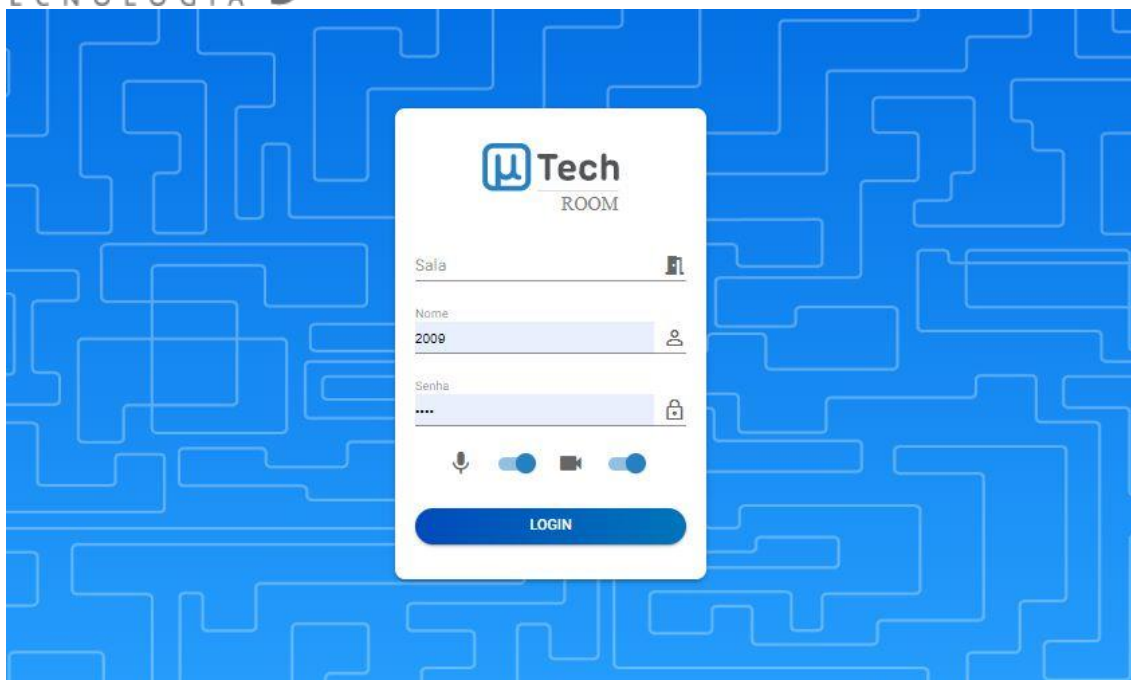
## Conferências

[+ Adicionar](#)

Conferência	Descrição	Ações
5002000	Sala Comercial	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Remover</a> <a href="#">Convites</a>
5002001	Sala Jeferson Cassol	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Remover</a> <a href="#">Convites</a>
5002008	Sala Ricardo Rayol	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Remover</a> <a href="#">Convites</a>
5002009	Sala Carlos Miguez	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Remover</a> <a href="#">Convites</a>
5002013	Sala Tomazo Burin	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Remover</a> <a href="#">Convites</a>
5002020	Sala Teste	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Remover</a> <a href="#">Convites</a>

DIEGO  
BERNARDA  
NETTO:0344  
6497927

Assinado de forma  
digital por DIEGO  
BERNARDA  
NETTO:03446497927  
Dados: 2023.06.15  
11:29:50 -03'00'



DIEGO  
BERNARDA  
NETTO:03446  
497927

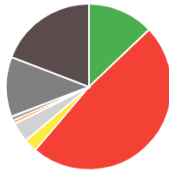
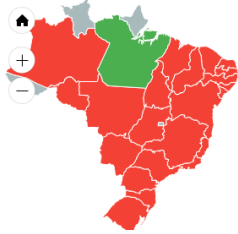
Assinado de forma  
digital por DIEGO  
BERNARDA  
NETTO:03446497927  
Dados: 2023.06.15  
11:29:59 -03'00'

## Relatórios de URA

**Filtros**

De: 01/01/2023 00:00 Até: 15/06/2023 23:59 **Ramais** **Atendentes** URA: uTech **Gerar Relatório**

## Estadística da URA



Opção	Total	%	Atendidas	%	Não Atendidas	%
1 Comercial	441	13 %	426	97 %	15	3 %
2 Suporte	1653	48 %	1547	94 %	106	6 %
3 Compras Suprimentos	88	3 %	84	95 %	4	5 %
4 Financeiro	132	4 %	132	100 %	0	0 %
6 Teste Demo Astel	0	0 %	0	0 %	0	0 %
7 Integracao CRM	1	0 %	0	0 %	1	100 %

## Estadística por Atendente

Opção	102 Carolina Ferreira	107 Washington Luiz	108 Fabio Flora	110 Cassol	186 Ricardo Rayol	209 Carlos Miguez
	Total %	Total %	Total %	Total %	Total %	Total %
1 Comercial	0 0%	40 47%	103 51%	0 0%	185 52%	18 4%
2 Suporte	0 0%	0 0%	0 0%	1 100%	0 0%	0 0%
3 Compras Suprimentos	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
4 Financeiro	1 100%	0 0%	0 0%	0 0%	1 0%	2 5%
6 Teste Demo Astel	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
7 Integracao CRM	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%

## URA: Editar uTech

**Voltar**

Usado como destino por 3 Objetos

Callback: Rogerio dos Santos  
Queue: Fila do Tomazo (7772)  
Queue: Fila do Ricardo (7774)

### Opções Gerais

**Número da URA**

**Nome**

**Descrição**

**URA - Opções DTMF**

**Mensagem Inicial**

**Texto Voz**

## Opções Gerais

Número da URA	1
Nome	uTech
Descrição	
URA - Opções DTMF	
Mensagem Inicial	URA-EntradaNova
Texto Voz	Nenhum
Reconhecimento de Voz	<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não
Timeout no Reconhecimento de Voz	5
Beep no Reconhecimento de Voz	<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não
Atraso no Reconhecimento de Voz	0
Habilitar discagem direta	<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não
Tempo Final (Timeout)	
Retornar para Grupos de Chamada	<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não
Executar Script	<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não

## Opções da URA

Dígitos	Descrição	Cor	Destino	Retornar	Ação
1	Comercial	Verde	Files 3 Comercial	<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não	<a href="#">Remove</a>
2	Suporte	Vermelho	Mensagens Personalizadas Informe	<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não	<a href="#">Remove</a>
3	Compras Suprimentos	Amarelo	Ramais 2005 João - Compras	<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não	<a href="#">Remove</a>
4	Financeiro	Azul	Mensagem Interativa AVISO - LGPD	<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não	<a href="#">Remove</a>

**Executar Script**

Script

**Script Pre Atendimento**

**Script Pós Atendimento**

```

Sagi->answer();

Sagi->exec("Background", "custom/ura-recvoz");

$fileName = "tmp", $CALLID;
$filePath = $fileName . ".sln";
Sagi->record_file($fileName, "sln", "", 5000, NULL, false, NULL);

Sagi->exec("StartMusicOnHold", "");

# Detects speech in the audio file
$options = [
    'encoding' => 'LINEAR16',
    'sampleRate' => 8000,
    'languageCode' => 'pt-BR',
];
$handle = fopen($filePath, "r");
$results = $speech->recognize($handle, $options);
fclose($handle);
unlink($filePath);
    
```

**Tech** Nome / Destino TB

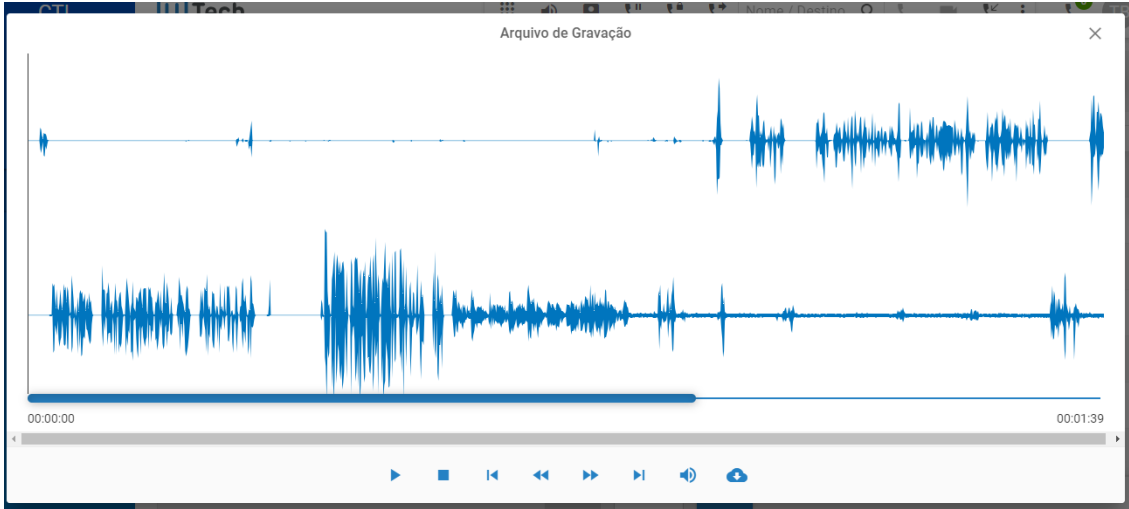
**Gravações**

	Horário	Nome	Origem	Destino	Duração	Observações	Ações
➤	15/06/2023 10:09:51	Desconhecido	2023	1511959434378	00:00:37	Protocolo de Atendimento	
❌	15/06/2023 10:01:24	Luis Fernando	5519996199819	+554833334840 🔄 2x	00:04:21	Protocolo de Atendimento	
➤	15/06/2023 10:01:06	Desconhecido	2008 🔄 +5547330095	2010	00:04:15	Protocolo de Atendimento	
❌	15/06/2023 10:00:01	Desconhecido	554733009961	+554833334840 🔄 2x	00:05:28	Protocolo de Atendimento	
❌	15/06/2023 09:59:30	Luis Fernando	5519996199819	+554833334840 🔄 2x	00:01:40	Protocolo de Atendimento	
➤	15/06/2023 09:54:56	Desconhecido	2022	1518981159214	00:00:41	Protocolo de Atendimento	
➤	15/06/2023 09:52:14	Desconhecido	2032	1522988482764	00:05:06	Protocolo de Atendimento	

⏪ 1 ⏩

DIEGO BERNARDA  
 NETTO:03446497927  
 97927

Assinado de forma digital por DIEGO BERNARDA  
 NETTO:03446497927  
 Dados: 2023.06.15 11:30:26 -03'00'



**Pesquisa**

De: 15/06/2023 00:00 Até: 15/06/2023 23:59 Origem: Destino: Número: Conta:

Nome: Atendente: Tronco: Seleção: Direção: 3 selecionado(s) Estado: 3 selecionado(s) Tipo de Chamada: 8 selecionado(s) Analytics: 5 selecionado(s) Duração: 00:00:00 <> 00:00:00

Selecionar < X Remover > Exportar

N°	Data	Atendente	Tronco	Conta	Origem	Destino	Código de Área	Início	Término	Duração	Tipo de Chamada	Direção	Estado	Analytics	Causa	
<input type="checkbox"/>	840710	15/06/2023	186 Ricardo Rayol	E IVivo	-	2068 Ricardo Rayol	11992775661	11	10.13.16	10.14.13	00:00:00	Voz Center	Sante	Cancelada	Voz	127
<input type="checkbox"/>	840709	15/06/2023		E IVivo	-	2023 Anderson Porfiro - Suporte	11959434378	11	10.09.51	10.10.23	00:00:00	Voz Center	Sante	Abandonada	Managem	31
<input type="checkbox"/>	840707	15/06/2023			2023 Anderson Porfiro - Suporte	+5519996199819 Luis Fernando	2023 Anderson Porfiro - Suporte	19	10.01.40	10.05.45	00:03:59	Voz Center	Entrante	Completada	Voz	16

**Informações da chamada**

N°	Data	Atendente	Tronco	Origem	Destino	Início	Término	Duração	Tipo de Chamada	Direção	Estado
840707	15/06/2023	2023		+5519996199819	2023	10.01.40	10.05.45	00:03:59	Voz Center	Entrante	Completada

Comentários < Ouvir Gravação > Baixar Gravação

Novo Comentário

Comentários da Chamada

Protocolo: 20230615420806 2023-06-15 10:01:25

Protocolo de Atendimento

Enviar Fechar

<input type="checkbox"/>	840705	15/06/2023			+5519996199819 Luis Fernando	2019 Victor - Softphone	19	10.01.40	10.01.47	00:00:00	Voz Center	Entrante	Cancelada	Voz	26
--------------------------	--------	------------	--	--	------------------------------	-------------------------	----	----------	----------	----------	------------	----------	-----------	-----	----

DIEGO BERNARDA  
NETTO:03446497927  
6497927

Assinado de forma digital por DIEGO BERNARDA  
NETTO:03446497927  
Dados: 2023.06.15 11:30:36 -03'00'

## Manutenção

Servidor Backup Restauração Debug

Backup de Configurações Backup de Gravações Servidores Externos

+ Adicionar

Tipo	Descrição	Endereço	Porta	Diretório	Ações
SSH	backup-cfg	10.0.0.50	0	/home/jeferson/backup_pbx200/	<span>Editar</span> <span>Remover</span>
CIFS (SAMBA)	test	1.2.3.4	56565	/test	<span>Editar</span> <span>Remover</span>

## Manutenção

Servidor Backup Restauração Debug

Backup de Configurações Backup de Gravações Servidores Externos

**Configurar Backup Periódico**

Semanal Domingo 20 Desabilitar

Backup Remoto: ssh2 - backup-cfg  Remover arquivos Desabilitar

Gerar Carregar Logs

Arquivo	Data	Tamanho
---------	------	---------

## Configuração

Geral Rede Avançado Tema Visualização Gravação Analytics Email SMS Chat Bilhetagem Alta Disponibilidade

Portabilidade Integrações Notificações Alarmes

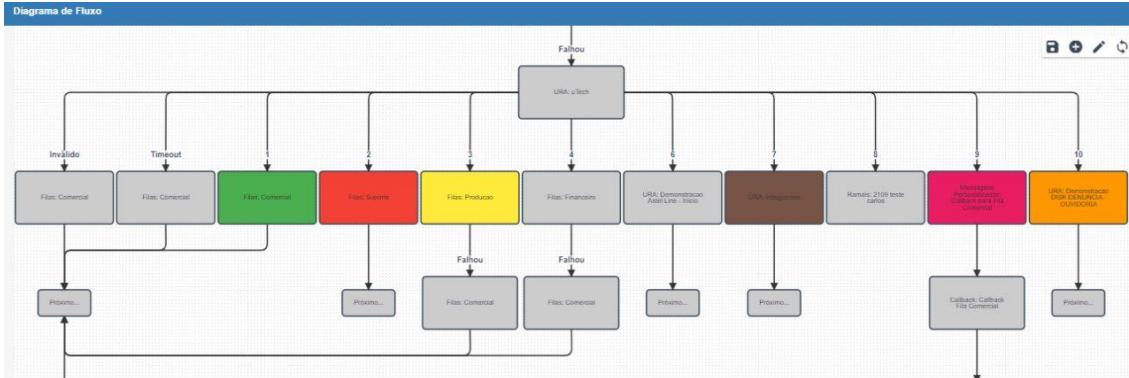
Novo Alarme

Tipo de Destino: E-mail Destino:

Tipo: Físico Lógico

Adicionar destino Remover Cancelar Salvar

DIEGO BERNARDA  
Assinado de forma digital por DIEGO BERNARDA  
NETTO:0347-4649792  
Dados: 2023.06.15 11:30:46 -03'00'



Senha

...

Chat

**Habilitado**

Email

**Habilitado**

Desabilitar agente

**Desabilitado**

Fila do agente

Fila	Prioridade
<input type="checkbox"/> 3 Comercial	0
<input type="checkbox"/> 3698 Teste MTC	0
<input type="checkbox"/> 4 Suporte	0
<input type="checkbox"/> 5 Financeiro	0
<input type="checkbox"/> 6 Demonstração	0
<input type="checkbox"/> 6565 Situador	0
<input type="checkbox"/> 6566 Sigma	0

Operação

Desconectado

Música de espera

none

**Estratégia de Ring**

**Distribuição Automática para Agentes Livres**

**Desconsiderar Agentes Ocupados**

**Prioridade da Fila**

**Música em Espera**

### Campanhas

[Voltar](#)

**Tipo de campanha**

**Título**

**Fila**

**Horário inicial**  **Horário final**

**Data inicial**  **Data final**

**Tipo de contato**

**Bloqueio de contatos duplicados**

**Frequência de discagem**

**Configurações de discagem**

Limite de chamadas por hora

Limite máximo de chamadas

Limite de chamadas por agente

Tempo limite para geração de chamada

Limite de tentativas

Tempo entre tentativas

Tempo máximo de espera

Força do discador preditivo

**Mensagem de Saudação** 179

Olá!

A uTech informa que recebeu o seu email e ele será respondido em breve por algum consultor.

O número do protocolo deste atendimento é (protocolo).

{campanha} {nome} {telefone} {email} {empresa} {setor} {cargo} {documento} {codigo} {observacao} {protocolo} {cpf} {cnpj} {rg} {endereco} {cep}

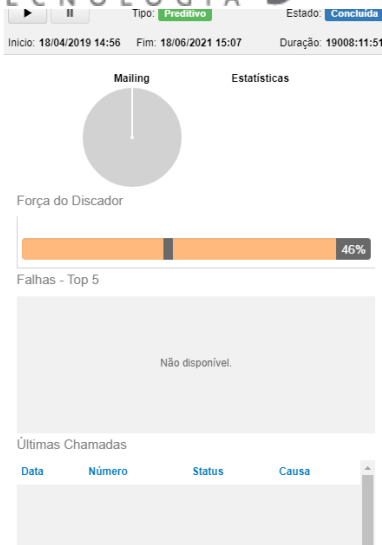
**Mensagem de Atendimento** 0

{campanha} {nome} {telefone} {email} {empresa} {setor} {cargo} {documento} {codigo} {observacao} {protocolo} {atendente} {cpf} {cnpj} {rg} {endereco} {cep}

**Mensagem de Transferência** 0

DIEGO  
 BERNARDA  
 NETTO:03446  
 497927

Assinado de forma digital por DIEGO BERNARDA NETTO:03446497927  
 Data: 2023.06.15 11:31:06 -03'00'



Chamadas

Em Fila	Ativas	Total	Atendidas	Abandonadas
0	0	0	0	0

Nível de Serviço

Nível	Atendido	Não Atendido
00:01:00	0.0%	100.0%

Tempo Total	Espera	Atendimento	Varição
00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00

Agentes

Não disponível.

Agendamentos

Novos	Pendentes	Cancelados	Finalizados
0	0	0	0



É notícia que a solução apresentada pela requerente está apta a fornecer todos os serviços solicitados por este órgão público, atendendo em conformidade com o solicitado em edital.

### DO PEDIDO

Tendo em vista todo o exposto acima, ficou claramente evidenciado que a empresa Voxcity Tecnologia Ltda, atende todos os requisitos técnicos e de habilitação para este processo licitatório, devendo a mesma ser mantida como classificada.

Ante todo o exposto, pleiteamos que o Conselho regional de Medicina do Estado de Santa Catarina, avocando a autotutela, **estando comprovada a existência de entrega dos documentos de habilitação e qualificação técnica, que segue anexo** a este recurso estava regular no momento da

Assinado de forma digital por DIEGO BERNARDA NETTO:03446497 927  
 Dados: 2023.06.15 11:31:19 -03'00'



abertura da licitação, requer:

- a) Receber o presente recurso;
- b) Reconhecer que a licitante recorrente está habilitada no certame em epígrafe, sendo mantida declarada vencedora no presente certame.

Termos em que pede deferimento

Siderópolis/SC, 15 de junho de 2023.

DIEGO BERNARDA Assinado de forma digital  
por DIEGO BERNARDA  
NETTO:03446497927  
927 Dados: 2023.06.15  
11:31:30 -03'00'

Voxcity Tecnologia Ltda

Diego Bernarda Netto

Representante Legal