

## Pregão/Concorrência Eletrônica

### ■ Visualização de Recursos, Contrarrazões e Decisões

#### **CONTRARRAZÃO :**

Apresentamos nosso Contra Recurso afim de sanar quaisquer duvidas ou questionamentos. Enviamos a peça recursal completa devido a possuir imagens para o e-mail pregao@crmsc.org.br.

#### 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.

#### 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 Digitro, 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 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).

Cumpre 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 sanar os seus documentos de habilitação e/ou proposta, resulta e objevo 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 sanar 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 prego 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 juntamente com documentação comprobatória 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.

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.

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 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.

Voxcity Tecnologia Ltda  
Diego Bernarda Netto  
Representante Legal

**Fechar**

## TERMOS DE ABERTURA E ENCERRAMENTO



Entidade:	INOVA SOLUCOES EM TELECOMUNICACAO EIRELI		
Período da Escrituração:	01/01/2022 a 31/12/2022	CNPJ:	19.813.396/0001-14
Número de Ordem do Livro:	12		

### TERMO DE ABERTURA

Nome Empresarial	INOVA SOLUCOES EM TELECOMUNICACAO EIRELI
NIRE	42205149311
CNPJ	19.813.396/0001-14
Número de Ordem	12
Natureza do Livro	DIÁRIO
Município	Criciúma
Data do arquivamento dos atos constitutivos	31/12/2018
Data de arquivamento do ato de conversão de sociedade simples em sociedade empresária	
Data de encerramento do exercício social	31/12/2022
Quantidade total de linhas do arquivo digital	16462

### TERMO DE ENCERRAMENTO

Nome Empresarial	INOVA SOLUCOES EM TELECOMUNICACAO EIRELI
Natureza do Livro	DIÁRIO
Número de ordem	12
Quantidade total de linhas do arquivo digital	16462
Data de inicio	01/01/2022
Data de término	31/12/2022

Este documento é parte integrante de escrituração cuja autenticação se comprova pelo recibo de número 46.44.55.C7.CA.90.24.4C.DC.6F.FE.7A.89.D7.61.BE.36.58.7B.06-8, nos termos do Decreto nº 8.683/2016.

Este relatório foi gerado pelo Sistema Público de Escrituração Digital – Sped

## BALANÇO PATRIMONIAL



Entidade:	INOVA SOLUCOES EM TELECOMUNICACAO EIRELI		
Período da Escrituração:	01/01/2022 a 31/12/2022	CNPJ:	19.813.396/0001-14
Número de Ordem do Livro:	12		
Período Selecionado:	01 de Janeiro de 2022 a 31 de Dezembro de 2022		

Descrição	Nota	Saldo Inicial	Saldo Final
ATIVO		R\$ 4.625.641,46	R\$ 6.107.610,30
CIRCULANTE		R\$ 3.615.523,02	R\$ 4.496.596,47
CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA		R\$ 3.127.047,21	R\$ 3.580.189,69
CAIXA GERAL		R\$ 3.025.910,20	R\$ 3.656.166,97
CAIXA		R\$ 3.025.910,20	R\$ 3.656.166,97
CAIXA		R\$ 3.025.910,20	R\$ 3.656.166,97
BANCOS C/MOVIMENTO		R\$ 4.057,38	R\$ (106.710,55)
CAIXA ECONOMICA FEDERAL		R\$ 3.756,75	R\$ (21.144,98)
CAIXA ECONOMICA FEDERAL		R\$ 3.756,75	R\$ (21.144,98)
BRADESCO		R\$ 1,00	R\$ 1,00
BRADESCO		R\$ 1,00	R\$ 1,00
SICOOB		R\$ 299,63	R\$ (85.566,57)
SICOOB		R\$ 299,63	R\$ (85.566,57)
APLICACOES LIQUIDEZ IMEDIATA		R\$ 97.079,63	R\$ 30.733,27
BANCO BRADESCO S/A		R\$ 97.079,63	R\$ 30.733,27
BANCO BRADESCO S/A		R\$ 97.079,63	R\$ 30.733,27
REALIZAVEL C/PRAZO		R\$ 488.475,81	R\$ 916.406,78
CREDITOS DE FUNCIONAMENTO		R\$ 486.134,36	R\$ 912.351,51
CLIENTES		R\$ 486.134,36	R\$ 912.351,51
TITULOS A RECEBER		R\$ 486.134,36	R\$ 912.351,51
ADIANTAMENTOS		R\$ 1.088,29	R\$ 1.733,64
EMPREGADOS		R\$ 1.088,29	R\$ 1.733,64
ADTO FERIAS		R\$ 1.088,29	R\$ 1.733,64
IMPOSTOS E VALORES A RECUPERAR		R\$ 1.253,16	R\$ 2.321,63
IMPOSTOS FEDERAIS		R\$ 507,54	R\$ 1.015,08
IRRF		R\$ 32,10	R\$ 64,20
SIMPLES NACIONAL		R\$ 475,44	R\$ 950,88
CONTRIBUICOES		R\$ 184,69	R\$ 184,69
INSS		R\$ 184,69	R\$ 184,69
IMPOSTOS ESTADUAIS		R\$ 175,49	R\$ 350,98
ICMS		R\$ 175,49	R\$ 350,98
IMPOSTOS MUNICIPAIS		R\$ 385,44	R\$ 770,88
ISS		R\$ 385,44	R\$ 770,88
NAO CIRCULANTE		R\$ 1.010.118,44	R\$ 1.611.013,83
INVESTIMENTOS		R\$ 450,00	R\$ 450,00
PARTICIPACOES		R\$ 450,00	R\$ 450,00
PARTICIPACOES		R\$ 450,00	R\$ 450,00
SICOOB		R\$ 450,00	R\$ 450,00
IMOBILIZADO		R\$ 1.009.668,44	R\$ 1.610.563,83
BENS NAO SUJEITOS A REDUCAO		R\$ 220.000,00	R\$ 220.000,00
IMOVEIS/TERRENOS		R\$ 220.000,00	R\$ 220.000,00
IMOVEIS/TERRENOS		R\$ 220.000,00	R\$ 220.000,00
BENS SUJEITOS A DEPRECIACAO		R\$ 789.668,44	R\$ 1.390.563,83
BENS DE TRANSPORTES		R\$ 264.029,43	R\$ 281.029,43
VEICULOS		R\$ 264.029,43	R\$ 281.029,43
BENS PARA LOCAÇÃO		R\$ 629.516,06	R\$ 1.259.032,12
BENS DESTINADOS PARA LOCAÇÃO		R\$ 629.516,06	R\$ 1.259.032,12
BENS DE ADMINISTRACAO		R\$ 21.365,67	R\$ 21.365,67
COMPUTADORES		R\$ 21.365,67	R\$ 21.365,67
(-) DEPRECIACAO ACUMULADA (-)		R\$ (125.242,72)	R\$ (170.863,39)
(-) (-)BENS DESTINADOS PARA LOCAÇÃO		R\$ (13.558,34)	R\$ (27.116,68)
(-) (-) COMPUTADORES		R\$ (14.025,29)	R\$ (15.875,01)
(-) (-)VEICULOS		R\$ (97.659,09)	R\$ (127.871,70)
PASSIVO		R\$ 4.625.641,46	R\$ 6.107.610,30
CIRCULANTE		R\$ 848.807,29	R\$ 1.391.811,23
DEBITOS DE FINANCIAMENTOS		R\$ 637.788,69	R\$ 1.103.413,55
FORNECEDORES		R\$ 210.086,47	R\$ 346.774,21
FORNECEDORES DIVERSOS		R\$ 210.086,47	R\$ 346.774,21
FORNECEDORES DE MERCADORIAS		R\$ 210.086,47	R\$ 346.774,21
INSTITUICOES FINANCEIRAS		R\$ 427.702,22	R\$ 756.639,34
EMPRESTIMOS E FINANCIAMENTOS		R\$ 427.702,22	R\$ 756.639,34
AYMORÉ CRÉDITO E FIN. OPER.503955299		R\$ 210.181,62	R\$ 420.363,24
CEF CONTRATO 418734		R\$ 17.520,61	R\$ 7.377,30
EMPRESTIMO BRADESCO CONTRATO 14879035		R\$ 133.333,33	R\$ 266.666,66
GIRO FACIL 810281		R\$ 0,00	R\$ (4.434,52)
BNDDES BRADESCO		R\$ 0,00	R\$ (66.666,66)
BRADESCO 4589506		R\$ 66.666,66	R\$ 133.333,32
DEBITOS DE FUNCIONAMENTO		R\$ 211.018,60	R\$ 288.397,68
OBRIGACOES TRABALHISTAS E SOCIAIS		R\$ 41.805,31	R\$ 42.662,80
OBRIGACOES TRABALHISTAS		R\$ 39.861,26	R\$ 40.512,09
PRO-LABORE A PAGAR		R\$ 4.084,88	R\$ (913,05)
13.SALARIO A PAGAR		R\$ 6.654,17	R\$ 13.308,34
FERIAS A PAGAR		R\$ 16.144,44	R\$ 13.754,39
FGTS S/ FERIAS E 13 SALARIO A PAGAR		R\$ 1.823,84	R\$ 2.164,96
SALARIOS A PAGAR		R\$ 10.105,93	R\$ 11.402,45
FGTS A PAGAR		R\$ 1.048,00	R\$ 795,00
OBRIGACOES SOCIAS		R\$ 1.735,05	R\$ 1.732,71
INSS A PAGAR		R\$ 1.735,05	R\$ 1.732,71
OUTRAS OBRIGACOES		R\$ 209,00	R\$ 418,00
PENSAO ALIMENTICIA A PAGAR		R\$ 209,00	R\$ 418,00
OBRIGACOES TRIBUTARIAS		R\$ 94.162,74	R\$ 108.139,37
TRIBUTOS FEDERAIS		R\$ 75.221,41	R\$ 83.957,91
SIMPLES A PAGAR		R\$ 74.013,07	R\$ 86.508,32
IRF NOTAS		R\$ 32,10	R\$ 20,40
IRRF		R\$ 1.176,24	R\$ (2.570,81)
TRIBUTOS ESTADUAIS		R\$ 8.487,17	R\$ 3.275,14
DSTDA PARCELAMENTO		R\$ 0,00	R\$ (5.923,79)
ICMS		R\$ 8.487,17	R\$ 16.974,34
ICMS ST E DIFERENCIAL DE ALIQ. A PAGAR		R\$ 0,00	R\$ (7.775,41)
TRIBUTOS MUNICIPAIS		R\$ 10.454,16	R\$ 20.906,32
ISS		R\$ 10.454,16	R\$ 20.906,32
CONTAS A PAGAR		R\$ 75.050,55	R\$ 137.595,51
OUTRAS CONTAS A PAGAR		R\$ 75.050,55	R\$ 137.595,51
PARCELAMENTO SIMPLES		R\$ 64.611,51	R\$ 129.223,02
PERT SIMPLES NACIONAL		R\$ 10.439,04	R\$ 8.372,49
NAO CIRCULANTE		R\$ 488.888,91	R\$ 844.444,48
DEBITOS DE FINANCIAMENTO		R\$ 488.888,91	R\$ 844.444,48
INSTITUICOES FINANCEIRAS		R\$ 488.888,91	R\$ 844.444,48
EMPRESTIMOS E FINANCIAMENTOS		R\$ 488.888,91	R\$ 844.444,48
BNDDES BRADESCO		R\$ 0,00	R\$ (133.333,34)
BRADESCO 4589506		R\$ 122.222,24	R\$ 244.444,48
EMPRESTIMO BRADESCO CONTRATO 14879035		R\$ 366.666,67	R\$ 733.333,34
PATRIMONIO LIQUIDO		R\$ 3.287.945,26	R\$ 3.871.354,59
CAPITAL INTEGRALIZADO		R\$ 200.000,00	R\$ 350.000,00
CAPITAL SUBSCRITO		R\$ 200.000,00	R\$ 350.000,00
CAPITAL SUBSCRITO		R\$ 200.000,00	R\$ 350.000,00
CAPITAL SOCIAL		R\$ 200.000,00	R\$ 350.000,00
LUCROS E/OU PREJUIZOS ACUMULADOS		R\$ 3.087.945,26	R\$ 3.521.354,59
LUCROS E/OU PREJUIZOS ACUMULADOS		R\$ 3.087.945,26	R\$ 3.521.354,59
LUCROS E/OU PREJUIZOS ACUMULADOS		R\$ 3.087.945,26	R\$ 3.521.354,59
LUCROS ACUMULADOS		R\$ 3.087.945,26	R\$ 3.521.354,59

Este documento é parte integrante de escrituração cuja autenticação se comprova pelo recibo de número 46.44.55.C7.CA.90.24.4C.DC.6F.FE.7A.89.D7.61.BE.36.58.7B.06-8, nos termos do Decreto nº 8.683/2016.

Este relatório foi gerado pelo Sistema Público de Escrituração Digital – Sped

Versão 10.1.4 do Visualizador

Página 1 de 1

# DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO DO EXERCÍCIO



Entidade:	INOVA SOLUCOES EM TELECOMUNICACAO EIRELI		
Período da Escrituração:	01/01/2022 a 31/12/2022	CNPJ:	19.813.396/0001-14
Número de Ordem do Livro:	12		
Período Selecionado:	01 de Janeiro de 2022 a 31 de Dezembro de 2022		

Descrição	Nota	Saldo anterior	Saldo atual
RECEITA OPERACIONAL BRUTA		R\$ 2.607.213,65	R\$ 433.345,51
Vendas de Mercadorias		R\$ 42.990,00	R\$ 0,00
Vendas de Serviços		R\$ 2.564.223,65	R\$ 433.345,51
(-) DEDUCOES AS RECEITAS		R\$ (637.333,10)	R\$ (92.954,40)
(-) ICMS		R\$ (157.605,31)	R\$ (8.487,17)
(-) ISS		R\$ (57.105,37)	R\$ (10.454,16)
(-) Simples		R\$ (422.622,42)	R\$ (74.013,07)
RECEITA OPERACIONAL LIQUIDA		R\$ 1.969.880,55	R\$ 340.391,11
(-) CUSTOS OPERACIONAIS		R\$ (567.939,05)	R\$ (49.963,26)
Custos Mercadorias Vendidas		R\$ (29.305,33)	R\$ 0,00
(-) Custos Servicos Vendidos		R\$ (538.633,72)	R\$ (49.963,26)
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO		R\$ 1.401.941,50	R\$ 290.427,85
(-) DESPESAS OPERACIONAIS		R\$ (591.780,25)	R\$ (101.308,03)
(-) Despesas com Vendas		R\$ 0,00	R\$ (12.500,00)
(-) Despesas Administrativas		R\$ (518.642,11)	R\$ (85.887,05)
(-) Despesas Tributarias		R\$ (73.138,14)	R\$ (2.920,98)
(-) RESULTADO FINANCEIRO		R\$ (24.859,41)	R\$ (2.683,08)
(-) Despesas Financeiras		R\$ (25.385,86)	R\$ (2.766,34)
Receitas Financeiras		R\$ 526,45	R\$ 83,26
OUTRAS RECEITAS E DESPESAS OPERACIONAIS		R\$ 0,00	R\$ 0,00
RESULTADO OPERACIONAL LIQUIDO		R\$ 785.301,84	R\$ 186.436,74
LUCRO E/OU PREJUIZO DO PERIODO		R\$ 785.301,84	R\$ 186.436,74

Este documento é parte integrante de escrituração cuja autenticação se comprova pelo recibo de número 46.44.55.C7.CA.90.24.4C.DC.6F.FE.7A.89.D7.61.BE.36.58.7B.06-8, nos termos do Decreto nº 8.683/2016.

Este relatório foi gerado pelo Sistema Público de Escrituração Digital – Sped

## RECIBO DE ENTREGA DE ESCRITURAÇÃO CONTÁBIL DIGITAL

### IDENTIFICAÇÃO DO TITULAR DA ESCRITURAÇÃO

<b>NIRE</b> 42205149311	<b>CNPJ</b> 19.813.396/0001-14	
<b>NOME EMPRESARIAL</b> INOVA SOLUCOES EM TELECOMUNICACAO EIRELI		

### IDENTIFICAÇÃO DA ESCRITURAÇÃO

<b>FORMA DA ESCRITURAÇÃO CONTÁBIL</b> Livro Diário (Completo - sem escrituração Auxiliar)	<b>PERÍODO DA ESCRITURAÇÃO</b> 01/01/2022 a 31/12/2022
<b>NATUREZA DO LIVRO</b> DIÁRIO	<b>NÚMERO DO LIVRO</b> 12
<b>IDENTIFICAÇÃO DO ARQUIVO (HASH)</b> 46.44.55.C7.CA.90.24.4C.DC.6F.FE.7A.89.D7.61.BE.36.58.7B.06	

### ESTE LIVRO FOI ASSINADO COM OS SEGUINTE CERTIFICADOS DIGITAIS:

QUALIFICAÇÃO DO SIGNATARIO	CPF/CNPJ	NOME	Nº SÉRIE DO CERTIFICADO	VALIDADE	RESPONSÁVEL LEGAL
Signatário da ECD com e-CNPJ ou e-PJ	19813396000114	INOVA SOLUCOES EM TELECOMUNICACAO EIRELI:19813396000114	153743513582034915 595955490385333806 03	29/09/2022 a 29/09/2023	Sim
Contador	02770454951	DALTO MARTINS VENANCIO:02770454951	377180318383843947 8	09/03/2023 a 08/03/2024	Não
Contador Resp. Substituição da ECD	02770454951	DALTO MARTINS VENANCIO:02770454951	377180318383843947 8	09/03/2023 a 08/03/2024	-

### NÚMERO DO RECIBO:

46.44.55.C7.CA.90.24.4C.DC.6F.FE.7A.  
89.D7.61.BE.36.58.7B.06-8

Escrituração recebida via Internet  
pelo Agente Receptor SERPRO

em 08/05/2023 às 16:03:51

DF.CD.59.49.BA.C9.6C.55  
8A.19.AC.14.A7.E3.EA.3D

Considera-se autenticado o livro contábil a que se refere este recibo, dispensando-se a autenticação de que trata o art. 39 da Lei nº 8.934/1994. Este recibo comprova a autenticação.

BASE LEGAL: Decreto nº 1.800/1996, com a alteração do Decreto nº 8.683/2016, e arts. 39, 39-A, 39-B da Lei nº 8.934/1994 com a alteração da Lei Complementar nº 1247/2014.



República Federativa do Brasil  
Agência Nacional de Telecomunicações

## Certificado de Homologação

(Intransferível)

Nº **06461-16-07682**

Validade: **Indeterminada**

Emissão: **15/03/2017**

Fabricante:

**UTECH TECNOLOGIA LTDA - ME**  
**RUA IDALINA PEREIRA DOS SANTOS Nº67 AGRONÔMICA**  
**88025260 SC**

Este documento homologa, nos termos da regulamentação de telecomunicações vigente, o Certificado de Conformidade nº NCC-14141/16, emitido pelo **Associação NCC Certificações do Brasil**. Esta homologação é expedida em nome do fabricante aqui identificado e é válida somente para o produto a seguir discriminado, cuja utilização deve observar as condições estabelecidas na regulamentação de telecomunicações.

Tipo - Categoria:

**Central Privada de Comutação Telefônica - I**

Modelo - Nome Comercial (s):

**PABX IP /Sentinela**

Características técnicas básicas:

Equipamento utilizado em redes Ethernet.

Suporte ao protocolo SIP.

**As unidades fabris constam do Certificado de Conformidade.**

Constitui obrigação do fabricante do produto no Brasil providenciar a identificação do produto homologado, nos termos da regulamentação de telecomunicações, em todas as unidades comercializadas, antes de sua efetiva distribuição ao mercado, assim como observar e manter as características técnicas que fundamentaram a certificação original.

**As informações constantes deste certificado de homologação podem ser confirmadas no SCH - Sistema de Gestão de Certificação e Homologação, disponível no portal da Anatel. ([www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)).**

Marcos de Souza Oliveira

Gerente de Certificação e Numeração



# PABX IP CENTRAL TELEFÔNICA IP

## DATASHEET



Datasheet Rev 7.9.2  
29/04/2022

## **Aviso legal**

Este documento contém informações técnicas sobre a central IP (PABX IP) da uTech Tecnologia e contém direitos de propriedade intelectual. O sistema está em constante processo de melhorias e novas implementações. Portanto, todas informações aqui contidas podem sofrer alterações sem aviso prévio. Sugere-se utilizá-lo como um guia apenas. Em caso de dúvidas contate o departamento comercial da uTech.

Este documento é publicado e distribuído para revendas e clientes. Entretanto, a uTech Tecnologia não se responsabiliza por qualquer tipo de ação tomada por qualquer usuário baseada em informações contidas neste documento, mesmo que sejam erros ou omissões. A uTech Tecnologia também não tem qualquer responsabilidade sobre erros de interpretação deste documento, configurações inadequadas, cobranças de valores por operadoras, perdas em operações de call center, lucros cessantes, ações de seus parceiros e clientes, mesmo que não tenham lido este documento.

## Quatro motivos para escolher a uTech:

### 1) Fabricante Nacional Reconhecida

Com sede na capital de Santa Catarina, conhecida por respirar tecnologia, estamos há mais de 10 anos no mercado. Somos um fabricante 100% nacional, reconhecido pela **qualidade** e **tecnologia** dos nossos produtos e soluções.

### 2) Homologação Anatel

Como o PABX IP uTech é certificado pela Anatel, seus requisitos atendem aos principais padrões de segurança e de qualidade exigidos não apenas pelo mercado, mas também pelos nossos clientes corporativos e governamentais.

### 3) Rede de Revendas em todo Brasil

Contamos com diversas revendas autorizadas, capacitadas comercial e tecnicamente para atender a clientes em todo território nacional.

### 4) Ideal para qualquer negócio

O PABX IP uTech é uma plataforma modular que pode ser complementada a qualquer momento para atender outras necessidades. Ao PABX IP inicial, que já possui URA, filas de atendimento e relatórios, você pode acrescentar módulos como gravação de chamadas, integração com CRM, atendimento omnichannel, plataforma de call center, pesquisa de satisfação e muitos outros.

## PABX IP uTech

A central telefônica IP, ou PABX IP, da uTech, é uma Central de Comunicação Unificada, que transforma a comunicação da sua corporação e promove uma experiência única de dentro para fora.



## PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES NATIVAS DO PABX IP

Segue uma lista das principais funcionalidades de PABX IP oferecidas pela nossa solução PABX IP uTech:

- Central telefônica (PABX) IP com comunicação VoIP (Voz sobre IP).
- Homologado pela Anatel como Central Privada de Comutação Telefônica tipo I. Nº do certificado de homologação Anatel: 06461-16-07682.
- Opções de entrega:
  - Appliance dedicado: solução de hardware com software embarcado, para uso exclusivo como central telefônica IP.
  - Virtualizado: em infraestrutura de VM (Virtual Machine) do cliente, seja local ou em nuvem.
  - Cloud: solução SaaS em infraestrutura uTech.
- Appliance para rack 19" com 2U de altura, fonte bivolt automática 110-220V, alças de transporte e ventilação forçada integrada ao gabinete. Configurações de hardware personalizadas para atender qualquer demanda de ramais e chamadas simultâneas, com diferentes tipos de processadores, memórias RAM, storage e quantidade de portas de rede 10/100/1000 para operação em diferentes redes.
- Possibilidade de uso de redundância de dados do tipo RAID 1 (Redundant Array of Independent Disks), para espelhamento de discos (HD ou SSD) via hardware do servidor.
- Uso de SSD para maior velocidade no acesso a disco e desempenho operacional.
- PABX IP com suporte ao protocolo SIP (Session Initiation Protocol) v2 conforme norma RFC3261.
- Permite conexão com outros PABX, via tronco SIP, via tronco E1 e via troncos analógicos, sendo que os troncos SIP são nativos da central, sem necessidade de licenciamento, e os outros dois entroncamentos necessitam de gateway adicional externo em rede local. Não é possível o uso de placas PCI no PABX.
- Permite atualização de firmware de gateways da uTech de maneira centralizada.
- Permite fazer provisionamento de configurações de dispositivos SIP.
- Versões para até 100, 200, 500, 1000, 1500 e 2000 ramais, ou customizável para qualquer outra quantidade de ramais conforme necessidade do cliente.
- Compatível com o uso de ramais IP via protocolo SIP, tanto aparelhos físicos quanto softphones, de qualquer fabricante, desde que atendam à norma RFC3261. Compatível também com o uso de ramais analógicos, de qualquer fabricante, desde que através de gateway analógico (ou ATA convencional) conforme capacidade de portas desejada.
- Possui suporte à tecnologia WebRTC para uso de softphone embarcado em interface Web, eliminando a necessidade de instalação de softphones desktop.
- Possui criptografia na comunicação dos ramais da central.
- A central suporta protocolo TLS (TLS 1.2, DTLS 1.0 e DTLS1.2) através dos métodos RSA com 3DES, RSA com AES-128 e RSA com AES-256.
- Criptografia SRTP, sendo compatível com AES-128, AES-192 e AES-256.
- Codecs de áudio G.711 A-law (PCMa), G.711 U-law (PCMu), G.722, G.723.1, G.726, G.729, Speex, Speex16, Speex32, Slin, Opus, GSM e ILBC.
- Codecs de vídeo suportados: H.263P, H.264, VP8 e VP9.
- Monitoração da sinalização SIP e do fluxo de áudio RTP das chamadas (SIP Flow) de forma gráfica, indicando quantidade de pacotes trafegados (enviados e recebidos) e perdidos, incluindo % de perda de pacotes, indicando a qualidade das chamadas.
- Integração com operadoras fixas, troncos E1 e analógicos, através de gateways, utilizando protocolo SIP (RFC3261).
- Integração com operadoras móveis através de gateways GSM via protocolo SIP (RFC3261).
- Integração com operadoras VoIP ou outros PABX/centrais do cliente, como filiais por exemplo, via tronco SIP (RFC3261) nativo.
- Possibilidade de identificação da operadora para cada chamada, entrante e sainte, através de consulta à base de portabilidade numérica. Esta funcionalidade é nativa da central da uTech mas deve ser contratado o serviço mensal que habilita a consulta na base de portabilidade.
- Logs de operação da central para debug e análise de dados e cenários.
- Configurações de rotas de chamadas entrantes e saintes, permitindo manipulação de cifras de chamadas entrantes e saintes, viabilizando a criação de regras de roteamento para atender às necessidades do cliente.
- O roteamento permite bloqueio de chamadas para números com alguma quantidade mínima específica de dígitos.
- Plano de numeração E.164.

- Suporta detecção de DTMF, a saber DTMF in-band, RFC 2833, RFC 4733, SIP INFO e modo automático.
- Códigos de recurso da central personalizáveis.
- Sinalização de segunda chamada para ramais ocupados.
- Correio de voz, também chamado de caixa postal (ou *voice-mail*) para os ramais.
- Suporte a envio e recebimento de documentos digitais e FAX para diversos números.
- Notificações de alarmes físicos e lógicos por email e por SMS (com uso de gateway GSM da uTech), com indicação de desconexão de gateways externos, alarme de prevenção de armazenamento quase cheio, e outras anomalias e alarmes do sistema.
- Criação flexível de ramais, com número do ramal e nome do usuário. A senha de cada ramal permite personalização conforme necessidade de cada usuário.
- URA (atendimento automático) multinível e multi-idioma.
- Cada URA criada permite encaminhamento de chamadas para um ramal ou grupo de ramais e também para outras aplicações do sistema, como filas, mensagens personalizadas, entre outros.
- A central permite que uma URA possa encaminhar chamadas para outra URA, permitindo criação ilimitada de sub-níveis e sub-menus.
- Acesso à discagem através de conta e senha de usuário nos ramais, também conhecida como “Recurso Desksharing”, que permite identificar qual usuário gerou cada chamada através do ramal usado.
- Filas e grupos de atendimento, sem restrições de quantidades máximas de ramais.
- As filas permitem que sejam selecionados e adicionados ramais estáticos, que ficam sempre disponíveis na fila, ou ramais dinâmicos, que só se registram na fila quando o usuário daquele ramal faz login.
- Aviso de tempo estimado de espera e vocalização da posição do cliente na fila de atendimento.
- Múltiplas estratégias para distribuição das chamadas em fila, de maneira a adequar a central ao melhor modo de operação do cliente.
- Roteamento automático de chamadas de acordo com a origem, para uma URA, fila, mensagem personalizada, serviço noturno ou qualquer outra aplicação específica.
- Alteração do idioma da aplicação.
- Permite upload de arquivos em formato .WAV para uso em mensagens para URA ou mensagens personalizadas.
- Discagem direta ramal (DDR) para receber chamadas diretamente no ramal e identificação do DDR do ramal nas chamadas realizadas.
- Identificador de chamadas (BINA) para chamadas locais entre ramais ou externas.
- Distribuição automática de chamadas (DAC).
- Bloqueio de números não permitidos, de entrada e saída.
- Múltiplas salas de conferência. Podem ser criadas até 50 (cinquenta) salas de conferência. É possível limitar a quantidade de usuários em cada uma delas, bem como acrescentar senha para os usuários que entrem.
- Função Callback nativa da central, permitindo solicitações de chamadas externas de acordo com a permissão da aplicação. Pode-se gerar chamadas para ramais, celulares e números fixos externos. Esta função permite o uso de aplicação do tipo “Me Ligue” no site e também integração simples com CRM e sistemas de terceiros via URL, chamado de “Click-to-call”.
- Ligações entre filiais via ramal, sem custo com operadoras.
- Função Serviço Noturno, que permite programação para reprodução de mensagem de áudio específica de acordo com o horário da chamada recebida.
- Função chefe-secretária, que permite que um chefe tenha mais de uma secretária e uma secretária pode atender a mais de um chefe. Assim, todas as chamadas para os chefes passam antes pelo ramal da secretária, e somente o ramal da secretária tem acesso à transferir ligações para o ramal do chefe.
- Monitoração de ramais em tempo real. Em uma única visualização, é possível monitorar o estado dos ramais a que o usuário tem permissão, sabendo se estão registrados, desocupados, em chamada ou no estado de “não-perturbe”. Esta monitoração permite monitorar também em tempo real o estado de filas de atendimento, de chamadas estabelecidas, de troncos configurados, de gravações em curso, de estacionamento de chamadas, de agentes de call center, de mensagens de chat e de e-mails.
- A central permite, além de monitorar as chamadas, que haja um controle dessas chamadas em tempo real. Assim, é possível transferir uma ligação, colocar em conferência, desligar, colocar em mudo e até estacionar.
- Esta monitoração viabiliza uma escuta de chamada corrente em tempo real, tanto para ramais internos quanto para celulares ou telefones fixos. Esta escuta pode ser silenciosa, ou seja, sem que os interlocutores saibam que estão sendo monitorados, mas também pode permitir que a pessoa que está escutando interfira na ligação, colocando sua voz para um dos lados escutar - função conhecida por “sussurro” - ou para ambos escutarem.
- Agenda de contatos integrada na própria central, que pode ser acessada via interface web do gestor ou interface CTI do usuário/atendente. Permite que os contatos, internos (ramais) e externos (clientes) sejam cadastrados

manualmente ou importados usando arquivo externo. Os contatos salvos na central facilitam a análise de relatórios, pois o relatório registra o nome do contato associado ao número de telefone da ligação.

- Função speed dial.
- Etiquetas personalizáveis em contatos.

#### ADMINISTRAÇÃO

- Gestão centralizada com acesso para administração, gerenciamento, configurações e relatórios, baseada em GUI (Graphical User Interface), exclusivamente via interface Web (web-based application), compatível com qualquer sistema operacional, em idiomas português brasileiro, inglês e espanhol.
- Interface compatível com navegadores Chrome, Firefox e Edge.
- Permissão de acesso à interface por perfil, através de usuário e senha. É possível determinar usuário por usuário, conforme seu perfil, se terá acesso a determinadas telas do sistema, sejam para configuração ou para relatórios. Desta maneira, é disponibilizada a criação de níveis de administração, por usuário.
- Política de segurança de senhas integrada, que permite três níveis selecionáveis para as senhas da central: 1) Nenhuma; 2) Média e 3) Forte.
- Acesso seguro à interface web via HTTPS.
- Dashboard de sistema contendo informações de status da central, processador, consumo de memória, consumo de CPU, temperatura do servidor e do processador, espaço em disco total e disponível, indicação de chamadas processadas e em uso, e informações de tráfego de dados (envio e recebimento) de rede.
- Restrição da visualização de ramais por usuário.
- Bilhetador completo integrado para integração com software tarifador externo. O bilhete emite informações completas das chamadas (CDR), com informações como por exemplo número de origem e de destino, tronco, direção, data e hora de início, atendimento e término de cada chamada, duração em segundos e conta do usuário que fez/recebeu a ligação.
- Backup e restauração de configurações da central, chats e de gravações de chamadas, via interface web. A central permite dois modos de backup manuais ou programados, para rodarem automaticamente com periodicidade definida pelo gestor:
  - 1) Para HD externo via porta USB;
  - 2) Para servidor de rede local ou servidor em nuvem, em infraestrutura do cliente, via CIFS (Common Internet File System - Samba), via SSH (Secure Socket Shell) ou via NFS (Network File System).
- O backup permite configurar exclusão automática de gravações antigas, após o backup realizado, para liberar espaço em disco.
- A central também permite o envio de arquivos de gravações para serviço Amazon (AWS) em conta própria do cliente.
- Permite acesso a servidor NTP para ajuste automático de data e hora do sistema.
- Relatórios gerenciais via interface web com diversos campos de filtros e definição de critérios para busca de informações.
- Exportação de relatórios para .PDF e .CSV.

#### FUNÇÕES DE CHAMADAS

- Conferência a três.
- Transferências cega (direta) e assistida (com consulta).
- Siga-me (encaminhamento de chamadas) nos modos Incondicional, Ocupado e Sem Atendimento.
- Função de chamada em espera.
- Função retorno automático de chamadas.
- Função DND (não-perturbe) por ramal.
- Captura de chamadas individual (por ramal) e em grupo (por grupo de atendimento).
- Desvio de chamadas recebidas para outro ramal.
- Ligações através de contas de usuário (códigos de acesso) e senha em cada ramal.
- Função cadeado eletrônico.
- Função despertador.
- Estacionamento de chamadas ou *call parking*.
- Toques diferenciados para chamadas internas e externas.
- Música em espera (ou espera musical) para retenção, estacionamento, espera em fila ou transferência de chamadas.
- Bloqueio de chamadas a cobrar.

- Bloqueio de chamadas externas para fixo, móvel/celular, DDD/LDN, DDI/LDI, serviços 0300, 0500, 0900, entre outros, selecionável por ramal.
- Programação de ramais para operação em horários específicos, determinados pelo administrador.
- Permite uso de telefone IP, softphone desktop e softphone mobile registrados ao mesmo tempo, com toque simultâneo em todos dispositivos, usando a função de múltiplos registros por usuário SIP.
- Classificação de cada chamada pela pessoa que fez o atendimento, atribuindo uma dentre as classificações cadastradas pelo gestor, para cada ligação. Estas classificações são definidas como boas ou ruins, de acordo com o critério do gestor no ato do cadastro, e é atribuída automaticamente uma qualificação positiva ou negativa conforme a classificação selecionada pelo usuário.

#### RELATÓRIOS NATIVOS DA CENTRAL

- Chamadas.
- Ramais.
- Contas.
- Troncos.
- Localidades/geolocalização de chamadas.
- Callback.
- Transferências.
- Classificações de chamadas.

## FUNCIONALIDADES DE MÓDULOS LICENCIADOS DO PABX IP

#### AUDITORIA

- Módulo de Auditoria de ações de usuários: permite que o administrador saiba quantas e quais sessões estão ativas na central, bem como lista as sessões inativas por período.
- A Auditoria também registra o histórico de todos os acessos a cada tela da central, registra se houve adição, edição, exclusão de contatos e usuários, se algum usuário reproduziu gravações, fez download de arquivos, excluiu alguma gravação e se exportou relatórios do sistema.
- Os acessos a cada tela da central registram o usuário, o endereço IP, a ação tomada naquela tela e a data e hora do acesso.

#### GRAVAÇÃO DE CHAMADAS

- Gravação de chamadas entre ramais e chamadas externas. Esta função permite a gravação de todas as chamadas que passam pela central, de maneira simultânea e automática. É possível configurar algum ramal (ou alguns ramais) para que não seja gravado, como diretoria, por exemplo.
- Geração automática de um número de protocolo único para cada chamada, que permite busca posterior para localização de gravação de maneira simples, precisa e rápida.
- Permite a configuração de um prefixo para ser inserido a cada número de protocolo gerado.
- As gravações são armazenadas em storage próprio, interno ao PABX IP uTech.
- A busca por gravações é feita através da interface web, a partir de qualquer computador que tenha acesso à central, conforme permissão do usuário, através do relatório de gravações, quer permite busca por diversos filtros, como: período (intervalo de início e fim) de data e hora, número de origem, número de destino, alguma parte do número do telefone, ramal da central, se a chamada foi realizada ou recebida, por comentário que foi inserido em alguma gravação, pelo número de um protocolo e pelo tipo de ligação (interna, fixo local, fixo LD, VC1, VC2, VC3, internacional e serviço).
- As gravações podem ser feitas de maneira automática ou sob demanda, através de comando do usuário no teclado do próprio ramal.
- Gravação de chamadas com protocolos TLS e WSS.
- A interface da central possui, no relatório de chamadas e no relatório de gravações, acesso a um player de mídia na própria interface, que permite ouvir a gravação sem necessidade de baixar o arquivo, bem como pausar, parar, avançar, retroceder e controlar o volume da reprodução, em tempo real.
- Os arquivos das gravações das chamadas são armazenados em formato .WAV ou em .MP3, de acordo com a configuração desejada pelo gestor, e podem ser baixados (feito download) a qualquer momento para reprodução em players de mercado, como por exemplo VLC e Windows Media Player, entre outros.

- Anúncio automático, conforme configuração do sistema, do número de protocolo durante uma chamada recebida. Também é possível que o agente logado na interface CTI reproduza, com um simples clique, o número do protocolo na chamada em curso.
- Inserção de comentários personalizados, para detalhamento de informações do atendimento referente à chamada, em cada gravação. Estes comentários podem ser usados para buscar chamadas, no relatório de gravações da central, a fim de facilitar e agilizar a busca por gravações.
- Gravação de canais esquerdo e direito, em modo estéreo, para permitir análise de apenas um dos canais caso seja necessário.

#### PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- Pesquisa de satisfação multinível e personalizável, sem limite de quantidade de perguntas.
- A pesquisa de satisfação permite que o cliente atribua uma nota ao atendimento recebido. As perguntas podem ser customizadas conforme a necessidade do cliente, podendo ter respostas nas mais variadas quantidades.
- Indicadores nativos da Pesquisa de Satisfação da central: CSAT (Customer Satisfaction) e NPS (Net Promoter Score). Porém pode-se implementar pesquisas de “sim” ou “não” ou qualquer outra pergunta que possa ser respondida com um número do teclado do telefone.
- O relatório de pesquisa de satisfação resume o somatório das notas do período selecionado e indica qual foi a nota atribuída para cada atendente, a cada atendimento.
- Caso o cliente use a licença de gravação, no relatório de Pesquisa de Satisfação fica registrada a gravação da chamada do atendimento daquela nota, para que fique fácil identificar se a nota atribuída é, de fato, relevante em função do atendimento recebido pelo cliente.
- A pesquisa de satisfação permite que seja extraído um relatório de URA, identificando quantas vezes cada opção da URA foi selecionada pelos clientes.

#### INTEGRAÇÕES COM CRM E HELPDESK

- Integração com sistemas de CRM e helpdesk, a saber: Salesforce, Pipedrive, Piperun, Hubspot, ExactSales, Zendesk, Freshdesk e Zendesk.
- A integração permite registro de informações dentro dos CRM/Helpdesk, quando a central recebe e quando realiza chamadas. Algumas das informações registradas em tarefas/tickets são data e hora do atendimento, ramal do atendente, se a chamada foi atendida ou não, link (ou URL) da gravação.
- Caso o cliente utilize a solução omnichannel na central, é possível que os atendimentos de chat (mensagens) sejam registrados da mesma maneira. A diferença é que ao invés de a central registrar um link para uma gravação, vai registrar um link para um chat.
- Relatório de integrações, com informações de tarefas/tickets criados, chamadas realizadas e recebidas pela plataforma, chamadas atendidas e não atendidas, tempos de atendimentos, atendimento dos agentes e analítico de todas as chamadas. É possível também, pelo relatório de integrações, consultar um ticket específico no registro.

#### INTEGRAÇÃO COM LDAP E MICROSOFT AD

- Integração com serviço de diretório em protocolo LDAP e Microsoft Active Directory (AD) com suporte a TLS.
- Gestão de ramais:
  - Integração do número do ramal e da senha do usuário do serviço LDAP/AD. No PABX é criado o ramal com as permissões padrão de discagem, ou seja, poderá gerar e receber chamadas internas e externas. Demais configurações podem ser ajustadas diretamente no PABX depois da criação automática inicial, como por exemplo personalizar grupos de chamadas, grupos de captura, permissões de discagem, tempo de toque, encaminhamento, chamada em espera, entre outros.
- Controle de login de usuário:
  - Ao criar um usuário no AD, é possível criar automaticamente um usuário para acessar a interface do PABX.
  - No LDAP/AD é possível escolher quais telas o usuário vai poder acessar na interface do PABX.
- Gestão de contatos:
  - Os usuários do AD poderão ser importados para a base de contatos do PABX.
  - Os campos importados dos usuários são nome, email, empresa, departamento, tel comercial, tel celular, tel residencial, ramal.

#### INTEGRAÇÃO COM MICROSOFT TEAMS

- A central PABX permite integração com Microsoft Teams.

- Esta integração é feita via tronco SIP ou função Direct Route.
- Com a integração, é possível que usuários do Teams recebam chamadas externas, vindas da operadora, tanto em seu Teams desktop, web ou aplicativo móvel para smartphones.
- A integração também permite a geração de chamadas externas a partir do Microsoft Teams, e o PABX da uTech faz a ponte entre a aplicação Microsoft e a operadora do cliente.

#### **INTERFACE CTI**

- Interface web tipo CTI (Computer-Telephony Integration) para controle de ramais pelos usuários em sistemas operacionais Windows, Linux e Mac. Esta interface permite controlar completamente o ramal, como por exemplo: geração e finalização de chamadas; busca de contatos da central através da digitação do nome, para geração de chamadas; identificação de chamadas recebidas com número de origem e nome do contato (se houver); habilitar chamada em espera; captura de chamadas de um ramal específico ou de grupo de ramais; controle de encaminhamento (siga-me) incondicional, quando ocupado ou sem atendimento; transferir ligações; fazer conferência de chamadas.
- Acesso à base de contatos da central, para consulta, cadastramento, edição e exclusão de contatos.
- Recepção e geração de chamadas e videochamadas através de Softphone WebRTC integrado à interface web CTI;
- Seleção e controle de dispositivo e volume de ring, speaker e microfone.
- Habilitação de cancelamento de eco, supressão de ruído e controle de ganho das chamadas do ramal.
- Indicação de chamadas perdidas.
- Histórico de chamadas recebidas e realizadas pelo ramal.
- Acesso à gravações, desde que haja permissão, via interface do usuário.
- Monitoração do estado dos ramais e dos agentes de call center, caso esteja licenciado.
- API CTI para integrações com sistemas de terceiros. Permite monitoração total de chamadas da central, bem como efetuar comandos para geração de chamadas, transferências, entre outros.
- Webhooks para notificações de chamadas em sistemas de terceiros, com indicação número de origem e destino, identificação da chamada (call ID), link (ou URL) da gravação e número do protocolo do atendimento.
- A interface permite controle de presença de usuários e chat entre eles, para troca de mensagens.

#### **ALTA DISPONIBILIDADE (HA)**

- Capacidade de redundância de servidores, também chamada de alta disponibilidade ou High Availability (HA), para que haja possibilidade de uma central reserva assumir a operação em caso de falha da central principal. Esta funcionalidade é disponibilizada com o uso de duas centrais idênticas e com licença de alta disponibilidade.

#### **RELATÓRIOS LICENCIADOS**

- Gravações.
- URA e Pesquisa de satisfação.
- Operadoras.
- Analytics ou Classificações.
- Vídeos.
- Mensagens.
- E-mails.
- Filas.
- Chats.
- Agentes.
- Pausas.
- Agendamentos.
- Integrações com CRM e helpdesk.
- Situador.
- Sigma.

#### **OUTRAS LICENÇAS DISPONÍVEIS**

- Gravação de telas de computadores.
- Posições de atendimento (PA) de call center e Dashboard.
- Discador automático progressivo, preview, preditivo e URA, para geração de chamadas e envio de mensagens.
- Classificador de chamadas uAnalytics.
- Atendimento de chat omnichannel, com integração com Whatsapp, Telegram, Chat do Site, direct do Instagram, Facebook Messenger, direct do Twitter e SMS.

#### **Contatos**

## uTech Tecnologia

Rua Idalina Pereira dos Santos, 67, 7º andar  
Agronômica, Florianópolis - SC  
CNPJ: 12.819.340/0001-28



- Módulo TTS (text-to-speech) e STT (speech-to-text).
- Integração com sistemas de portaria remota.
- Licença de controle de acesso.
- Licença para vídeo-monitoramento.
- Plataforma de envio de e-mail marketing.
- Função que consulta o número de origem em base local da central ou remota, para direcionamento da chamada ou mensagem entrante ao atendente específico daquele cliente que está ligando. Esta função permite busca na base de dados da central, em base de dados externa do cliente, uma consulta via web service do sistema do cliente ou ainda algum script personalizável.

## Contatos

(48) 3333-4840  
[utech@utech.com.br](mailto:utech@utech.com.br)