
Processo nº: 23/1400-0011493-7
Requerente: Departamento de Infraestrutura e Segurança - DIS
Assunto: PROVA DE CONCEITO (POC) - Pregão Eletrônico nº 9143/2025

Porto Alegre, 05 de setembro de 2025

RELATÓRIO TÉCNICO

1. RESUMO DOS FATOS

Em 19/08/2025, foi realizada a Prova de Conceito (POC) com a finalidade de verificar o atendimento da solução ofertada pela empresa 3CORP, até então habilitada no certame, atendia integralmente às disposições do edital e demais documentos que compõem o presente procedimento licitatório.

Durante a POC, a empresa WECOM, que acompanhava a demonstração, manifestou-se no sentido de que a solução apresentada pela 3CORP não atenderia a diversos itens previstos no Edital e no Termo de Referência.

Considerando a complexidade técnica do objeto e a necessidade de análise detalhada das funcionalidades exigidas, a Administração solicitou que a WECOM apresentasse suas alegações de forma escrita, oportunizando igualmente à 3CORP a apresentação de sua defesa. O objetivo foi assegurar uma **apreciação técnico-objetiva**, baseada em elementos documentados e verificáveis.

Em síntese, as manifestações das empresas se concentraram no alegado (des)atendimento de determinados itens do Termo de Referência (TDR), os quais passam a ser analisados a seguir.

1.1. Capacidade do Sistema – Item 3.19.4

WECOM alegou: A solução usava dois sistemas (Rainbow Hub + OmniPCX), ferindo a exigência de sistema único com até 2.000 portas.

3Corp defendeu: (i) Rainbow Hub suporta até 20.000 portas/ramais/usuários, conforme experiência em cliente real; (ii) Apresentou Atestado de Capacidade Técnica da Secretaria de Saúde de São Paulo, comprovando operação em plataforma única; (iii) Assim, cumpre o requisito de sistema único e modular.

1.2. Protocolos – Item 3.22.2

WECOM alegou: Rainbow Hub não suporta nativamente H.323/TLS e LDAP/LDAPS.

3Corp defendeu: (i) SIP/TCP e SIP/TLS: suportados nativamente; (ii) HTTP/HTTPS: utilizados em toda comunicação com nuvem, APIs e WebRTC; (iii) LDAP/LDAPS: integrados ao Active Directory, com autenticação segura e SSO; (iv) H.323: atendido via base no OmniPCX Enterprise, conforme documentação do fabricante ALE; (v) Conclusão: todos os protocolos exigidos estão contemplados.

1.3. Protocolo H.460.17 – Item 3.23.7

WECOM alegou: Sem suporte ao H.323, não haveria suporte ao H.460.17.

3Corp defendeu: (i) Como H.323 é suportado, H.460.17 também é suportado; (ii) OmniPCX Enterprise garante interoperabilidade em redes segmentadas e seguras; (iii) Alega pleno cumprimento do requisito.

1.4. Chamadas via Web (WebRTC) – Itens 3.32.1 a 3.32.11

WECOM alegou: Rainbow Hub não demonstrou widgets, botões integráveis ou status de presença externo; funcionalidades ainda dependiam de desenvolvimento.

3Corp defendeu: (i) Plataforma possui biblioteca de APIs e SDKs oficiais (portal público developers.openrainbow.com); (ii) SDKs permitem criar widgets, botões de voz/vídeo/e-mail, status de presença, integração HTML/JS/CSS; (iii) Criptografia de chamadas garantida via DTLS-SRTP; (iv) Licenças e equipamentos necessários serão fornecidos; (v) Reconhece que a integração final será desenvolvida em conjunto com a SEFAZ, mas insiste que a base técnica já existe.

1.5. Relatórios de Ramais – Itens 3.37.15 e 3.37.16

WECOM alegou: Rainbow Hub não gera relatórios individualizados por ramal, apenas consolidados.

3Corp defendeu: (i) Rainbow Hub possui dashboards e relatórios detalhados por usuário, data, tipo de chamada, status, duração; (ii) Informações exportáveis em Excel/CSV; (iii) Além disso, entrega métricas extras como MOS (Mean Opinion Score) de qualidade de voz; (iv) Assim, atenderia e até superaria o edital.

1.6. Gravação de Ramais H.323

WECOM alegou: Rainbow Hub grava apenas ramais SIP; gravação H.323 exigiria sistema adicional, ferindo unicidade.

3Corp defendeu: (i) Alega suporte ao H.323 já comprovado (via OmniPCX); (ii) Gravação de chamadas existe nativamente na plataforma (ponto a ponto, conferências, chamadas

internas/externas); (iii) Apresentou telas da solução mostrando opções de gravação e (iv) Sustenta que cumpre o requisito.

É o relatório.

2. ANÁLISE TÉCNICA DA ADMINISTRAÇÃO

Consideradas as manifestações das empresas envolvidas e examinados os requisitos previstos no edital, no Termo de Referência e nos demais documentos que instruem o processo, a Administração procede à análise técnica, com vistas a esclarecer, de forma objetiva e fundamentada, o atendimento das exigências do certame.

2.1. DO ITEM 3.19.4 DO TR

2.1.1. Exigência do TR

“3.19.4 O sistema deve suportar até 2.000 (duas mil) portas, possibilitando ainda a ampliação modular sempre operando como um sistema único”

2.1.2. Interpretação do item 3.19.4 do TR

O comando editalício estabelece três condições cumulativas:

- (i) suporte a até 2.000 portas;
- (ii) possibilidade de ampliação modular;
- (iii) operação **como** um sistema único.

Note-se que o texto não exige que a solução seja um sistema único em si, mas sim que, mesmo em caso de expansão modular, funcione de forma unificada e integrada, sem fracionamento da experiência administrativa e operacional. Ou seja, ele deve funcionar **COMO** um sistema único (o “como”, neste caso, trata-se de advérbio de comparação/similaridade).

2.1.3. Análise técnica da Administração

A documentação e a Prova de Conceito comprovaram que: (i) A plataforma Rainbow Hub suporta, inclusive, volumetria superior a 20.000 portas, atendendo com folga o limite mínimo de 2.000 portas exigido;

A arquitetura da solução é modular, mas essa modularidade é transparente ao usuário e ao administrador, permitindo expansão sem comprometer a unificação da operação;

A gestão é centralizada, em interface única, evidenciando que, ainda que composta por módulos, a solução **opera como um sistema único**, em plena aderência ao Termo de Referência.

2.1.4. Finalidade do requisito

A exigência editalícia deve ser interpretada de acordo com sua finalidade, qual seja:

- (i) assegurar a escalabilidade da solução, de modo a atender às necessidades da Administração durante toda a vigência contratual;
- (ii) garantir que, do ponto de vista da operação, o sistema se apresente de forma unificada, não impondo fragmentação ou complexidade administrativa.

A solução da 3Corp cumpre integralmente esses objetivos, conciliando escalabilidade com unificação funcional.

2.1.5. Princípios aplicáveis

A interpretação dada pela Administração deve respeitar os princípios da vinculação ao edital e do julgamento objetivo, mas também da razoabilidade e eficiência (art. 37, caput, CF/88 e art. 5º, Lei 14.133/2021).

Nesse sentido, não se pode afastar proposta tecnicamente adequada e comprovadamente aderente apenas por interpretação restritiva do termo “como um sistema único”, sob pena de se frustrar a competitividade e o interesse público.

2.1.6. Conclusão

Diante do exposto, conclui-se que a solução apresentada pela empresa 3Corp atende integralmente ao item 3.19.4 do Termo de Referência, porquanto:

- (i) suporta a capacidade mínima exigida;
- (ii) admite ampliação modular;
- (iii) e opera de forma unificada, em conformidade com o comando editalício.

Assim, **rejeita-se** a alegação da WECOM nesse ponto, mantendo a decisão de habilitação da empresa 3Corp e confirmando sua conformidade com o edital.

2.2. DO ITEM 3.22.2 – PROTOCOLOS

2.2.1. Exigência do TR

“3.22.2 Deverá suportar no mínimo os protocolos H323/TCP e H323/TLS, SIP/TCP e SIP/TLS, LDAP, LDAPS e HTTP e HTTPS;”

2.2.2. Análise técnica da Administração

O edital não impôs que o suporte fosse “nativo” em todos os casos, mas que a solução como um todo assegurasse compatibilidade com os protocolos listados.

A documentação oficial do fabricante apresentada pela 3Corp comprova que a plataforma atende a todos os protocolos previstos no Termo de Referência, incluindo SIP/TCP, SIP/TLS, HTTP, HTTPS, LDAP, LDAPS e H.323/TCP/TLS.

Além disso, durante a Prova de Conceito, verificou-se na prática a interoperabilidade da solução, com alguns dos protocolos exigidos, o que reforça a conformidade da proposta com o edital.

2.2.3. Finalidade do requisito

A exigência visa garantir a interoperabilidade da solução com diferentes protocolos de mercado, assegurando compatibilidade com sistemas legados, integrações futuras e segurança na comunicação.

A solução apresentada pela 3Corp atende a esse objetivo, garantindo flexibilidade técnica e continuidade dos serviços da Administração.

2.2.4. Princípios aplicáveis

A interpretação deve observar os princípios da **vinculação ao edital** e do **julgamento objetivo**, mas também da **razoabilidade** e da **eficiência** (art. 37, caput, CF/88 e art. 5º, Lei 14.133/2021). Não se pode ampliar a exigência editalícia a ponto de requerer características não expressamente previstas (como suporte “nativo exclusivo”), sob pena de restringir a competitividade e frustrar o interesse público.

2.2.5. Conclusão

Diante do exposto, conclui-se que a solução da 3Corp atende integralmente ao item 3.22.2 do Termo de Referência, porquanto:

- (i) suporta os protocolos SIP/TCP, SIP/TLS, HTTP e HTTPS;
- (ii) garante integração segura com LDAP/LDAPS;

- (iii) assegura suporte a H.323/TCP e H.323/TLS por meio de sua arquitetura baseada no OmniPCX Enterprise;
- (iv) comprovou, em documentação técnica, a interoperabilidade exigida.

Assim, **rejeita-se** a alegação da WECOM neste ponto, mantendo a decisão de habilitação da empresa 3Corp e confirmando sua conformidade com o edital.

2.3. DO ITEM 3.23.7 DO TR

2.3.1. Exigência do TR

“3.23.7 Deverá suportar o protocolo H.460.17”.

2.3.4. Análise técnica da Administração

O Termo de Referência exige suporte ao protocolo H.460.17, mas não especifica a forma ou a camada em que esse suporte deve ser implementado.

A documentação técnica da 3Corp, respaldada pelo fabricante, demonstra que a solução contempla o suporte ao H.323 e suas extensões, incluindo o H.460.17.

A alegação de ausência de suporte “nativo” não encontra respaldo no edital, que apenas requer compatibilidade e funcionamento do protocolo.

2.3.5. Finalidade do requisito

A exigência tem como finalidade assegurar que a solução funcione adequadamente em cenários de redes corporativas com NAT e firewalls, preservando a comunicação H.323 de forma segura e estável.

A solução apresentada pela 3Corp atende a essa finalidade, garantindo continuidade de comunicação e integração com ambientes heterogêneos da Administração.

2.3.6. Princípios aplicáveis

A interpretação deve observar os princípios da vinculação ao edital e do julgamento objetivo, mas também a razoabilidade e a eficiência (art. 37, caput, CF/88 e art. 5º, Lei 14.133/2021).

Exigir suporte nativo e exclusivo, quando o edital não o fez, configuraria ampliação indevida das condições editalícias, em prejuízo à competitividade e ao interesse público.

2.3.7. Conclusão

Diante do exposto, conclui-se que a solução apresentada pela 3Corp atende integralmente ao item 3.23.7 do Termo de Referência, porquanto:

- (i) suporta o protocolo H.323;
- (ii) garante, por consequência, o suporte ao protocolo H.460.17;
- (iii) demonstrou interoperabilidade e funcionamento adequado em POC;
- (iv) e cumpre a finalidade do requisito, assegurando comunicação segura e estável em redes corporativas.

Assim, **rejeita-se** a alegação da WECOM neste ponto, mantendo a decisão de habilitação da empresa 3Corp e confirmando sua conformidade com o edital.

2.4. DO ITEM 3.32 DO TR

2.4.1. Exigência do TR

“3.32 Chamadas Diretas via Web da Solução de Telefonia: 3.32.1 Solução **deverá** possibilitar criação de widgets personalizados; 3.32.2 **Deverá** suportar WebRTC; 3.32.3 **Deverá** permitir integração HTML com website da CONTRATANTE através de HTTPS, JavaScript e CCS (Cascading Style Sheet); 3.32.4 **Deverá** permitir criação personalizada de usuários e inserir informações com, pelo menos, nome, foto, cargo, telefone e e-mail; 3.32.5 **Deverá** permitir configuração de botão de chamada e que seja iniciado uma chamada de voz WebRTC; 3.32.6 **Deverá** permitir configuração de botão de video chamada e que seja iniciado uma videochamada WebRTC; 3.32.7 **Deverá** criptografar as chamadas com DTLS e SRTP; 3.32.8 Deverá permitir configuração de botão de e-mail e que seja enviado e-mail; 3.32.9 **Deverá** permitir visualizar status de disponível/indisponível dos usuários. 3.32.10 A solução **deverá** permitir, sem custos adicionais, a criação personalizada de usuários e inserir informações com, pelo menos, nome, foto, cargo, telefone, departamentos e e-mail em página WEB, com atalho no site da SEFAZ-RS 3.32.11 **Deverá** estar incluído todos as licenças e equipamentos necessários para integração do ramal WEBRTC com a solução de telefonia IP.”

2.4.2. Análise técnica da Administração

O Termo de Referência, ao utilizar os comandos “**deverá possibilitar / deverá permitir**”, estabelece uma obrigação contratual futura para a contratada, e não uma exigência de demonstração integral e imediata durante a fase de habilitação ou na Prova de Conceito. Exige-se, neste caso, a

possibilidade de uso, vinculando o fornecedor ao atendimento do requisito ao longo da execução contratual.

Nesse contexto, considerando o comando “**deverá possibilitar**”, em que pese a Recorrente alegue que a 3Corp não teria apresentado de forma integral os widgets e botões customizados já prontos na POC, verifica-se que a empresa **demonstrou a viabilidade técnica** por meio de sua biblioteca de APIs e SDKs oficiais, e **garantiu que a implementação será realizada** pela equipe de desenvolvimento em conjunto com a Administração.

Assim, a ausência de apresentação “pré-configurada” não configura descumprimento do item 3.32, desde que a solução ofertada contenha os meios técnicos necessários para a customização e integração, o que foi devidamente comprovado nos autos.

2.4.3. Finalidade do requisito

A finalidade é assegurar que a Administração possa oferecer, em seu portal, recursos de comunicação direta (voz, vídeo, e-mail), com segurança e integração transparente ao PABX IP.

A solução ofertada pela 3Corp cumpre essa finalidade, fornecendo infraestrutura técnica completa para a integração e garantindo escalabilidade futura de acordo com as necessidades do órgão.

2.4.4. Princípios aplicáveis

Deve-se observar a vinculação ao edital e o julgamento objetivo, mas também os princípios da eficiência e da economicidade (art. 37, caput, CF/88 e art. 5º da Lei nº 14.133/2021).

Interpretar que apenas soluções com widgets “pré-prontos” estariam aptas implicaria criar requisito não previsto no edital, o que afrontaria a isonomia e restringiria indevidamente a competitividade.

2.4.5. Conclusão

Diante do exposto, conclui-se que a solução da 3Corp atende integralmente ao item 3.32 do Termo de Referência, porquanto:

- (i) disponibiliza APIs e SDKs oficiais para criação de widgets e botões customizados;
- (ii) suporta WebRTC com criptografia DTLS-SRTP;
- (iii) permite integração via HTML/JS/CSS com o site da Administração;
- (iv) contempla todas as licenças e equipamentos necessários;
- (v) e comprovou em POC a viabilidade técnica das integrações.

Assim, **rejeita-se** a alegação da WECOM neste ponto, mantendo a decisão de habilitação da empresa 3Corp e confirmando sua conformidade com o edital.

2.5. DOS ITENS 3.37.15 E 3.37.16 DO TR – RELATÓRIOS DE RAMAIS

2.5.1. Exigência do TR

“3.37.15 Mostrar relatório de chamadas individual (do usuário logado), com filtro de data, horário, número de telefone (ou outro identificador quando se tratar de mídias diferentes de voz)”.

“3.37.16 Mostrar relatório individual com filtro de data, horário, tempo total de atendimento, parciais de pausas (início e fim – horário e tempo total de cada uma)”.

2.5.2. Análise da Administração

Os documentos técnicos apresentados e a demonstração prática evidenciam que a solução atende aos requisitos de relatórios individualizados.

O fato de a plataforma também oferecer relatórios consolidados não descaracteriza o cumprimento da obrigação, desde que o requisito mínimo — relatórios por usuário/ramal com filtros — seja atendido, o que restou comprovado.

2.5.3. Finalidade do requisito

O objetivo é permitir à Administração o acompanhamento detalhado do uso dos ramos, com controle individualizado de chamadas e tempos de atendimento.

A solução da 3Corp atende a essa finalidade, fornecendo dados individualizados e até métricas adicionais de qualidade, assegurando maior transparência e eficiência no controle da telefonia.

2.5.4. Princípios aplicáveis

Deve-se observar a vinculação ao edital e o julgamento objetivo, mas também a razoabilidade e a eficiência (art. 37, caput, CF/88; art. 5º, Lei 14.133/2021).

Rejeitar a proposta apenas porque a POC não exibiu todas as telas possíveis de relatórios seria interpretação restritiva e desproporcional, contrariando o interesse público.

2.5.5. Conclusão

Diante do exposto, conclui-se que a solução da 3Corp atende integralmente aos itens 3.37.15 e 3.37.16 do TR, porquanto:

- (i) gera relatórios individualizados por usuário/ramal;
- (ii) disponibiliza filtros de data, horário, tempo de atendimento e pausas;

- (iii) possibilita exportação para diferentes formatos;
- (iv) e demonstrou em POC e documentação técnica a viabilidade da funcionalidade.

Assim, **rejeita-se** a alegação da WECOM quanto a este ponto, mantendo a decisão de habilitação da empresa 3Corp e confirmando sua conformidade com o edital.

2.6. DA GRAVAÇÃO DE RAMAIS H.323

2.6.1. Exigência do TR

O Termo de Referência prevê, em síntese, no item 3.38, que a solução deverá permitir gravação de chamadas de todos os usuários de aparelhos de mesa e softphone, chamadas internas, comerciais, sob demanda ou automáticas, com acesso restrito e filtros diversos.

2.6.2. Análise da Administração

A alegação da Recorrente não encontra respaldo objetivo. O TR exige que a solução permita gravação de chamadas dos usuários, mas não condiciona a forma técnica como a funcionalidade deve ser viabilizada.

A 3Corp comprovou, com documentação oficial do fabricante e demonstração prática, que a plataforma contempla a gravação de ramais, incluindo os que utilizam protocolo H.323.

No tocante à suposta quebra da unicidade do sistema, cumpre registrar que esse aspecto já foi analisado no tópico 2.1, quando se concluiu que a exigência é de operação **COMO um sistema único**, ainda que a arquitetura seja modular. Portanto, a gravação de chamadas por meio da integração da própria solução não compromete a unicidade exigida, mantendo-se a conformidade com o edital.

Ademais, ainda que a POC não tenha exibido de forma plena todas as possibilidades de gravação em distintos cenários de operação, a 3Corp demonstrou os **meios técnicos** e assumiu a **obrigação de entrega** por meio de sua solução e equipe de desenvolvimento.

Assim, entende-se que o requisito de gravação está de acordo com as exigências editalícias.

2.6.3. Finalidade do requisito

A finalidade é garantir à Administração a possibilidade de monitorar e registrar as comunicações realizadas em seus ramais, inclusive para fins de controle, auditoria e conformidade.

A solução da 3Corp demonstrou que atende a essa finalidade, oferecendo gravação centralizada, segura e em conformidade com as práticas de mercado.

2.6.4. Princípios aplicáveis

Deve-se observar a vinculação ao edital e o julgamento objetivo, mas também a razoabilidade e a eficiência (art. 37, caput, CF/88; art. 5º, Lei 14.133/2021).

No caso concreto, a 3Corp apresentou documentação técnica oficial do fabricante e demonstrou, na POC, que sua plataforma possui recursos nativos de gravação de chamadas. Dessa forma, restou evidenciado que a solução dispõe dos meios necessários para cumprir a obrigação contratual assumida, atendendo à finalidade do requisito editalício e preservando a isonomia e a competitividade do certame.

2.6.5. Conclusão

Diante do exposto, conclui-se que a solução da 3Corp atende integralmente ao item 3.38 do TR, porquanto:

- (i) contempla funcionalidade nativa de gravação;
- (ii) suporta ramais SIP e H.323, conforme documentação do fabricante;
- (iii) demonstrou em PoC a viabilidade da funcionalidade;
- (iv) e atende à finalidade de controle e auditoria das comunicações.

Assim, **rejeita-se a alegação da Recorrente WECOM** neste ponto, mantendo a decisão de habilitação da empresa 3Corp e confirmando sua conformidade com o edital.

3. DA DECISÃO

Diante de todo o exposto, após a análise detalhada das alegações apresentadas pela WECOM e das contrarrazões apresentadas pela 3Corp, verifica-se que a solução ofertada atende integralmente às exigências previstas no Termo de Referência e no edital, abrangendo capacidade do sistema, suporte a protocolos, interoperabilidade, chamadas via WebRTC, relatórios individualizados e gravação de ramais.

As impugnações não se sustentam, pois restou comprovado, tanto documentalmente quanto em Prova de Conceito, que a plataforma proposta pela 3Corp cumpre os requisitos técnicos estabelecidos ou tem capacidade técnica de cumpri-los, quando for o caso, observando a finalidade

do certame e os princípios da vinculação ao edital, do julgamento objetivo, da eficiência e da razoabilidade.

Ressalte-se, por fim, que a habilitação ora mantida não exime a 3Corp do cumprimento integral das obrigações previstas no edital, no Termo de Referência e no futuro contrato. Caso, durante a execução, seja verificado descumprimento de quaisquer requisitos técnicos, a Administração poderá adotar as medidas legais cabíveis, inclusive a aplicação de sanções e a convocação da licitante remanescente, de modo a resguardar o interesse público e a continuidade do serviço.

Assim, rejeitam-se integralmente as alegações da Recorrente WECOM, mantendo-se a habilitação da empresa 3Corp como vencedora do certame e autorizando o regular prosseguimento do procedimento licitatório para as etapas subsequentes.

Gustavo Emilio Benitez Koppe,
Analista Tributário,
Chefe da Divisão de Infraestrutura e Segurança.

De acordo:

André Renato Facchini,
Auditor Fiscal,
Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação.