

---

## **Solicitação por Esclarecimentos - PREGÃO ELETRÔNICO N. 90007/2026 - Processo Administrativo 19.13.0051.000476/2026-53**

---

Coordenadoria de Serviços Gerais <csg@mpma.mp.br>  
Para: Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br>

28 de abril de 2026 às 09:30

### **RETIFICANDO O ITEM 10 DA RESPOSTA, COM RELAÇÃO AO SERVIÇO DE 127.**

**PREGÃO ELETRÔNICO:** 90007/2026

**PROCESSO SEI:** 19.13.0051.0000476/2026-53

Trata-se de pedido de esclarecimentos referente ao **Pregão Eletrônico nº 90007/2026**, cujo objeto é o “Registro de preços para Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de telefonia fixo Comutada (STFC), no modelo PABX em nuvem (100% digital), com tráfego ilimitado para ligações locais e nacionais, fixo-fixo e fixo-móvel, compreendendo os serviços de implantação, fornecimento, configuração, manutenção preventiva e corretiva, suporte do sistema de gerenciamento e monitoramento e ainda a contratação de serviços de URA e aquisição de telefones IP”.

Dessa forma, passa a expor os devidos esclarecimentos:

**1) Quais são as cidades a serem atendidas, e os respectivos endereços (conf. pág. 6 do TR subitem 6.2)?**

Neste ponto, explica-se que o órgão licitante tem por obrigação garantir a unidade institucional em todo o Estado do Maranhão, sendo assim, possui sede na capital e polos nos mais diversos municípios, estando ainda em expansão para garantir atendimento em todas as localidades do estado. Dessa forma, não há como informar objetivamente a relação de números e endereços de todas as unidades, pois isso poderia gerar um vínculo que não representa a realidade. Por isso, optou-se por delimitar a quantidade de ramais estimados de forma geral, com a possibilidade de instalação desses ramais em todo o território do Estado do Maranhão. Sendo assim, entende-se o item 6.2 não conversa com o restante do planejamento, razão pela qual será alterado.

**2) Quais são as faixas DDR e demais números fixos a serem portados, por cidade (localidade)?**

Como exposto acima, não há como determinar de forma precisa os números por localidade, visto que é algo que ainda se encontra em modificação. Neste sentido, apresentar esses dados vincularia a contratação a esses números e essas localidades, podendo deixar outras desassistidas. No entanto, estima-se que o Ministério Público do Maranhão possua, hoje, algo em torno de 340 (trezentos e quarenta) números fixos espalhados por todas as regiões do Maranhão – este valor representa apenas uma estimativa da quantidade de números que devem ser portados, a quantidade total pode variar, de forma que o planejamento foi feito pensando na portabilidade ilimitada de números dentro do quantitativo contratado.

**3) Na impossibilidade de se portar números, será considerado o fornecimento de novos números, inclusive com numeração 0800 se necessário?**

A utilização de novos números para substituir números já em atividade só será aceita em último caso, com a total impossibilidade de haver a portabilidade, devendo-se comprovar documentalmente esta situação.

**4) O que seria a "instrução de integração com site PGJ-MA;" descrito no T.R, página 4?**

Percebe-se que, neste ponto, a redação do item 4.5.1.3 ficou dúbia, uma vez que o item visava enumerar apenas alguns conteúdos que poderiam ser abordados no treinamento, sendo assim, a fim de deixar o requisito mais elucidativo, o item em questão será alterado.

**5) Quantas licenças de console de telefonista serão necessárias (conf. pág. 3 do TR subitem 4.1.13.2.7)?**

O subitem 4.1.13.2.7 não diz respeito à licença de console de telefonista, mas tão somente a “Painel de Telefonista” como uma das utilidades que a interface web deve apresentar para todos as licenças usuais contratadas.

Sobre esta utilidade, entende-se que deve possuir algumas facilidades como lista telefônica e favoritos, para facilitar a transmissão de chamadas.

**6) Apesar da queda acentuada do uso da facilidade de "correio de voz", caso seja realmente necessário, quantos usuários farão seu uso (conf. pág. 3 do TR subitem 4.1.13.2.8)?**

Todas as licenças deverão possuir a facilidade de correio de voz.

**7) Considerando-se a ausência de limites para chamadas telefônicas no território nacional, qual a necessidade do subitem 4.1.13.2.11, pág. 3 do TR? Podemos considerar os históricos presentes nos telefones IP e no softphone como suficientes - bem como os últimos registros de ligações perdidas, atendidas e geradas disponibilizadas nas interfaces de gestão?**

Entende-se que a redação deste item não ficou clara, razão pela qual será alterado.

**8) Quantos usuários de ramal deseja-se gravar simultaneamente?**

Neste ponto, entende-se que a quantidade de usuários de ramais que podem ser gravados simultaneamente deve ser ilimitada.

**9) Deseja-se manter o histórico das chamadas telefônicas geradas e recebidas? Caso sim, por quanto tempo?**

Deve haver histórico de chamadas, geradas e recebidas, e este deverá ser mantido por 1 (um) mês.

**10) Qual a minutagem do serviço 127 ("disque Ouvidoria")?**

Neste ponto, cumpre informar que, durante o planejamento, este item foi estudado com mais atenção, e optou-se por retirá-lo deste processo licitatório, por entender que havia algumas lacunas que demandam mais cuidado, pela complexidade do próprio objeto.

Dessa forma, a decisão foi pela exclusão da aquisição do número de discagem curta desta licitação, com a posterior abertura de um processo licitatório para contratação individual apenas deste serviço, com maior detalhamento do objeto.

**11) O TR e o ETP citam um softphone de voz, porém não está discriminado seu quantitativo. Quantos usuários farão efetivo uso do softphone?**

Todas as licenças deverão possuir softphone de voz.

**12) Entendemos que o softphone a ser fornecido deverá ser do mesmo fabricante do PABX em nuvem. Favor confirmar nosso entendimento?**

Está correto o entendimento.

**13) Entendemos que para o registro dos ramais no PABX em nuvem, a empresa CONTRATADA poderá utilizar o serviço de conexão com a internet já existente nas edificações da CONTRATANTE envolvidas neste edital. Está correto nosso entendimento?**

Está correto o entendimento.

**14) Entendemos que toda a infraestrutura de rede interna de ramais IP, onde for necessária, está implantada, equipada com todos os seus componentes passivos e ativos, configurada e operacional em todos os locais de instalação, sendo de responsabilidade da CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento? Caso esteja incorreto, favor esclarecer.**

Está correto o entendimento.

**15) Entendemos que deverão ser informados na entrega da Proposta Comercial ajustada, após etapa de lances, pela empresa vencedora desta etapa, as informações de marca (fabricante) e modelo de todos os itens, minimamente do Pabx em nuvem, do softphone, da URA e do telefone IP. Favor confirmar nosso entendimento.**

Estas informações deverão ser apresentadas na etapa de habilitação, para atestar a regularidade técnica com o Edital.

**16) Entendemos que deverão ser comprovados na entrega da Proposta Comercial ajustada, após etapa de lances, pela empresa vencedora desta etapa: as comprovações da dualidade/redundância dos datacenters que irão rodar a solução em nuvem; a localização destes datacenters; bem como a outorga ANATEL para serviços STFC. Favor confirmar nosso entendimento.**

Estas informações deverão ser apresentadas na etapa de habilitação, para atestar a regularidade técnica com o Edital.

Coordenadoria de Serviços Gerais  
Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão  
Telefone: (98)3219-1650/1651/1770

Em qua., 8 de abr. de 2026 às 10:51, Esclarecimentos CPL <[esclarecimentos@mpma.mp.br](mailto:esclarecimentos@mpma.mp.br)> escreveu:

[Texto das mensagens anteriores oculto]