



DEFENSORIA PÚBLICA  
do Estado do Maranhão

## RESPOSTA

**PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 90001/2025 – DPE/MA**

**PROCESSO SEI Nº 0003858.110000975.0.2024**

**OBJETO:** Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de Serviço de Telefonia Móvel Pessoal - SMP e Internet Móvel.

**ASSUNTO:** Pedido de Esclarecimento 01

### RESPOSTA A PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

A Comissão Permanente de Contratação da Defensoria Pública do Estado, em atendimento ao pedido de esclarecimento apresentado por empresa interessada em participar do certame, após manifestação do setor requisitante, presta os seguintes esclarecimentos:

#### Questionamentos:

**1. Pág 25; TABELA 1 - Descrição Técnica do Objeto – Item 1 e 2. “Whatsapp a vontade sem descontar da franquia”**

**Esclarecimento:** Entendemos que o uso ilimitado da aplicação Whatsapp, se refere apenas a mensagem de texto e arquivos de imagem de texto, chamada de voz, vídeo e links externos descontam da franquia de dados, entendendo que as chamadas via o serviço de SMP já são ilimitadas. Está correto o nosso entendimento?

**Resposta:** Sim, o entendimento está correto. O uso ilimitado refere-se exclusivamente a mensagens de texto e ao envio de imagens e arquivos. Chamadas de voz e vídeo, bem como o acesso a links externos, poderão ser descontados da franquia de dados, considerando que o serviço de chamadas via SMP já é ilimitado.

**2. Pág 30; Item 2.3.1.C - Pacotes de Roaming Internacional (voz/dados/internet) de 40GB incluso, para quaisquer países do Mundo, com ativação sob demanda. Esclarecimento:** A cobrança do roaming internacional será realizada de forma sob demanda por diária de utilização fora do país. São 3 (três) formas de cobrança Países da América, Europa e Mundo. Cada tipo de diária tem um valor diferente e compreende 50 minutos de ligações para número do Brasil e para números do país visitado, SMS ilimitado e pacote de dados ilimitado com redução de velocidade após consumo de franquia que pode variar conforme o país visitado. Está correto nosso entendimento?

**Resposta:** Sim, o entendimento está correto. A cobrança do roaming internacional será realizada sob demanda, por diária de utilização fora do país, conforme as categorias mencionadas (América, Europa e Mundo), com valores distintos para cada região. Poderá haver redução de velocidade conforme a política da operadora e a regulamentação aplicável no país visitado.

**3. Pág 31; Item 3.1.1 - Os serviços de telefonia móvel pessoal (voz) deverão apresentar cobertura e garantir roaming ilimitado em todo território nacional. Esclarecimento:** Essa apresentação poderá ser realizada através do site da Anatel? Entendemos que roaming ilimitado em todo território nacional se dará em municípios onde a Contratada possua acordo de roaming. Esta correto nosso entendimento?

**Resposta:** Sim, o entendimento está correto. A comprovação da cobertura poderá ser realizada por meio de informações disponibilizadas no site da Anatel.

**4. Pág 32 e 33; Item 3.1.2 - O Serviço de Telefonia Móvel Pessoal e aparelhos celulares disponibilizados, devem ter cobertura preferencialmente por tecnologia 5G nas localidades onde já possuem essa tecnologia, devido a iminente implantação da tecnologia em âmbito nacional. Em localidades sem cobertura adequada de tecnologias 5G, o serviço deve ser prestado com, no mínimo, tecnologia 4G ou 3G.**

**Item 3.3.3 - Nos municípios onde não houver cobertura 5G (considerando o exposto acima com relação ao processo de autorizações para implantação da tecnologia 5G, ainda em andamento no país, e em fase relativamente inicial), deverá ser oferecida a cobertura mínima de tecnologia 4G ou 3G, de forma suplementar.**

**Esclarecimento:** Além das redes 5G, 4G e 3G a contratada também possui a rede 2G e o usuário em eventual trajeto, poderá acessar a rede 2G. Nossa solicitação será acatada?

**Resposta:** Sim. No entanto, o acesso à rede 2G, quando disponível, poderá ocorrer de forma eventual, conforme a capacidade da infraestrutura da operadora e a compatibilidade dos aparelhos fornecidos, sem que isso comprometa a qualidade mínima exigida pelo contrato.

**5. Pág 32, 33 – 46; Item 3.1.16. A CONTRATADA deverá disponibilizar em regime de comodato, número de aparelhos celulares, compatíveis ao número de habilitações de linhas contratadas e com o mínimo estipulado para reserva de 5%.**

**Item 3.4.3. A fim de garantir a continuidade da prestação do serviço ao usuário final, em caso de falhas/defeitos nos SIM Cards dos Smartphones e Modems em uso, a CONTRATADA deverá fornecer 5% da quantidade total de chips SIM Cards de reserva.**

**Item 6.2.4.5. Deverá fornecer 10% da quantidade total de chips SIM Cards de reserva, para sanar possíveis falhas e substituições;**

**Esclarecimento:** itens com percentuais divergentes, podemos considerar os 5%. Será acatado a nossa solicitação?

**Resposta:** Sim. De fato, há divergência nos percentuais indicados nos itens do edital. Será acatada a solicitação para que a reserva de chips SIM Cards seja de **5% da quantidade total**.

**6. Pág 33; Item 3.5.6. Nos termos da cobertura do fabricante, em caso de ocorrência de problemas nos equipamentos durante o período da garantia, o aparelho e/ou seus acessórios deverão, em prazo razoável, conforme o caso, serem consertados ou substituídos por outro novo (igual ou superior), sem ônus para a CONTRATANTE;**

**Esclarecimento:** todo o processo de cobertura de reparo, troca, manutenção e os prazos decorrentes dessas atividades, são de responsabilidade da assistência técnica autorizada do fabricante, a contratada não possui ação nesta atividade. Está correto nosso entendimento?

**Resposta:** Sim, o entendimento está correto. A cobertura de reparo, troca e manutenção dos aparelhos é de responsabilidade da assistência técnica autorizada do fabricante, conforme a garantia oferecida.

**7. Pág 38; Item 3.7.5. Em caso de furto ou roubo de um aparelho, a CONTRATADA será informada através de e-mail e/ou Central de Atendimento, para que seja efetuado o bloqueio da linha e do aparelho, sem custo para a CONTRATANTE.**

**Esclarecimento:** A contratante terá acesso a plataforma de gestão das linhas para realizar todo o processo de bloqueio, se preferir poderá realizar o processo de solicitação via Email ou central de atendimento sem custo. Está correto nosso entendimento?

**Resposta:** Sim, o entendimento está correto. A CONTRATANTE terá acesso à plataforma de gestão das linhas para efetuar diretamente o bloqueio, caso prefira, poderá realizar a solicitação via e-mail ou Central de Atendimento da CONTRATADA, sem custos adicionais.

Dessa forma, consideramos sanadas as dúvidas apresentadas. Permanecem inalteradas as demais condições do Edital, inclusive a data da Sessão Pública de abertura do Pregão Eletrônico SRP nº 90001/2025, agendada para o dia 20/02/2025, às 9h00.

São Luís–MA, em 13 de fevereiro de 2025

*Comissão Permanente de Contratação*



Documento assinado eletronicamente por **Hilton Rafael Carvalho Costa, Assessor Sênior**, em 13/02/2025, às 11:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto n.º 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no link [Validar Documento](#) informando o código verificador **0160783** e o código CRC **F37F0444**.