



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 02 e 03.

RESPOSTA A PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

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

Esclarecimento 02:

QUESTIONAMENTO 01: 3.5. Dos aparelhos a serem disponibilizados (Smartphones e Modems) “3.5.1. Todos os aparelhos (smartphones e modems) deverão ser fornecidos, conforme modelos descritos neste Termo de Referência, em regime de comodato, em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos após o envio da Ordem de Serviço, (..) Lembramos que o Edital exige fornecimento de aparelhos como Apple Iphone e Modems e o prazo de entrega do fabricante destes tipos de dispositivos requer no mínimo 08 (oito) semanas para entrega. Faz-se necessário o aumento do prazo especificado no edital de forma a garantir a perfeita execução dos serviços em prazo exequível para os aparelhos solicitados em Edital que possuem um prazo maior de entrega pelo fornecedor. Com isso, solicitamos que o item seja alterado e o prazo de entrega a ser considerado seja de até 60 (sessenta) dias. Nosso pedido será acatado?

Resposta: O pedido de extensão do prazo de entrega para 60 (sessenta) dias não será acatado. O prazo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos após o envio da Ordem de Serviço será mantido, conforme estabelecido no **item 3.5.1** do Termo de Referência.

QUESTIONAMENTO 02: 7. Critérios de medição e de pagamento 7.1. DA LIQUIDAÇÃO, DO REAJUSTE E DO PAGAMENTO DA DESPESA 7.1.1. Os serviços executados deverão ser pagos mensalmente, após apresentação da fatura, atendidos os critérios a seguir: 7.4.3. O pagamento será realizado no valor exato da Nota Fiscal/Fatura, devendo este documento ser reapresentado em caso de divergência de valores ou de cobranças indevidas, devendo-se reajustar a data de vencimento, observado o prazo estabelecido no subitem 7.4.2, sem qualquer aplicação de correções ou juros. Não encontramos no texto do Edital e de seus anexos a forma como serão realizados os pagamentos das faturas. Quanto à forma de pagamento, esclarecemos que atualmente as operadoras adotam um sistema de faturamento e cobrança moderno, conhecido e aprovado pela ANATEL, baseado em pagamento através do código de barras. Com isso, entendemos que o pagamento poderá ser realizado através do código de barras contido na fatura. Desta forma, solicitamos que o pagamento seja realizado

mediante a fatura com utilização de código de barras, por se enquadrar corretamente às leis governamentais orçamentárias como forma de pagamento das faturas referentes aos serviços descritos no objeto deste TR. Nosso pedido será acatado?

Resposta: O pagamento será realizado por meio do código de barras contido na fatura, conforme solicitado. No entanto, o pagamento seguirá rigorosamente o disposto no **item 7.4.3** do Termo de Referência, sendo necessário reapresentar a Nota Fiscal/Fatura em caso de divergência de valores ou cobranças indevidas, **sem a aplicação de correções ou juros.**

QUESTIONAMENTO 03: 3.8. Suporte Técnico e Atendimento: • O suporte deve incluir a substituição de aparelhos em até 48 horas, em caso de defeito. A solicitação supramencionada acima pode acarretar desequilíbrio financeiro ao contrato, acarretando prejuízo para licitante vencedora vez o documento convocatório não estipula quantidade de equipamentos para suprir essas substituições. É fundamental esclarecer que a responsabilidade acerca da manutenção do aparelho é exclusivamente do fabricante do equipamento. A garantia concedida pela Assistência técnica do fabricante não abrange os defeitos ocasionados pela utilização incorreta e quebra do equipamento. Assim, sugerimos a adequação do item considerando 10% (dez por cento) do quantitativo de estações móveis constante no edital para BACKUP que, durante o contrato e, no prazo estabelecido para a troca dos aparelhos (24 meses) esses aparelhos sob a custódia da CONTRATANTE serviriam para atender a exigência apontada no item. Nossa sugestão será acatada?

Resposta: O pedido para estabelecer um quantitativo de 10% de estações móveis como reserva para substituições não será acatado. O **item 3.8** do Termo de Referência será mantido, e a CONTRATADA deverá garantir a substituição dos aparelhos em até 48 horas, conforme previsto no documento convocatório.

QUESTIONAMENTO 04: 3.7. Substituição dos Aparelhos Móveis (Smartphone e Modem): 3.7.1. A cada renovação contratual, a CONTRATADA deverá substituir todos os aparelhos por outros novos, observando as especificações técnicas exigidas e a evolução tecnológica desses dispositivos. 3.7.1.1. Em caso de renovação do Contrato por igual período de 24 meses, a CONTRATADA terá que trocar por aparelhos novos 100% (cem por cento) de cada um dos tipos dos aparelhos fornecidos, de forma fracionada conforme solicitação da CONTRATANTE. No caso dos MODEMS a serem fornecidos entendemos que o equipamento pela sua robustez tem uma vida útil maior do que a dos aparelhos Smartphones estando a mesma em torno de 3 (três) anos e com isso, para aumentar a atratividade da oferta que os MODEMS fossem trocados em menor quantidade no caso da renovação contratual. Assim, solicitamos que na os modems possam ser trocados na proporção de 50% do parque ativo. Nossa solicitação será acatada?

Resposta: O pedido para que a substituição dos modems ocorra na proporção de 50% do parque ativo não será acatado. O disposto nos **itens 3.7, 3.7.1 e 3.7.1.1** do Termo de Referência será mantido, exigindo a troca integral (100%) dos aparelhos, incluindo smartphones e modems, em caso de renovação do contrato por 24 meses.

QUESTIONAMENTO 05: 4.21.16. O serviço de gerenciamento de dados móveis (MDM) deverá atender plenamente as funcionalidades contidas nas especificações presentes no Termo de Referência. De acordo com as especificações do software de gestão, a solução deverá ser robusta, escalável e com várias funcionalidades. Importante ressaltar que o sistema de gerenciamento de dispositivos móveis — ou Mobile Device Management — é um tipo de software de segurança utilizado para monitorar, gerenciar e proteger os smartphones e tablets. Para que a ferramenta faça a gestão deverá ocorrer primeiro a instalação de um aplicativo. A instalação da solução de MDM ocorrerá através do usuário do equipamento que irá baixar o aplicativo via loja de aplicativos, no dispositivo, lembrando que o serviço de gerenciamento só é compatível com smartphones e/ou tablets. Entendemos que a CONTRATANTE está ciente dos pontos levantados acima por esta licitante. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Em atenção ao questionamento 05 referente ao **item 4.21.16** do edital, conforme previsto no Termo de Referência, o serviço de gerenciamento de dados móveis (MDM) deverá atender integralmente todas as funcionalidades especificadas.

Compreendemos a explicação apresentada sobre o funcionamento do Mobile Device Management (MDM) e a necessidade de sua instalação nos dispositivos para gerenciamento adequado. No entanto, ressaltamos que, conforme recebimento dos equipamentos, a ativação será realizada pela contratada nos novos equipamentos, os quais serão entregues ao usuário após a conclusão do processo de instalação do MDM.

QUESTIONAMENTO 06: 4.23. Substituição dos Aparelhos Móveis (Smartphone e Modem): 4.23.5. 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. Em referência aos itens editalícios acima destacados, informamos que a prestação do serviço de telecomunicações tem o dever de observar o disposto no Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal n.º 8078/1990), este que dispõe no seu artigo 12º o seguinte: “Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.” Neste sentido, entendemos que de acordo com a lei supramencionada, os problemas inerentes ao aparelho celular e ao modem fornecidos na contratação dos serviços são responsabilidade do fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador do produto. Voluntariamente, esta operadora se responsabiliza, sem ônus aos Contratantes, pelas trocas dos aparelhos que apresentarem defeitos de fábrica em até 7 dias a contar a partir do recebimento destes. Caso sejam identificados defeitos nos equipamentos no prazo superior aos 7 dias, observado o prazo de garantia fornecido pelo fabricante, o Contratante deverá encaminhar o aparelho defeituoso à assistência técnica autorizada do fabricante, conforme contatos disponibilizados por esta operadora. Vale destacar que os custos de reparo de aparelhos diagnosticados pela assistência técnica como decorrentes de mau uso serão de responsabilidade da Contratante. Ainda, nos casos de solicitação de reposição de aparelhos por perda/roubo ou extravio e mau uso, a Contratante deverá restituir à TIM pelo valor pro rata do aparelho constante na Nota Fiscal. O bloqueio da linha será obtido através do envio de e-mail e/ou pelo atendimento da Central de Atendimento do Cliente sem custos para a CONTRATANTE. Desta forma, esta operadora solicita a nossa participação desta forma. Nossa solicitação será aceita?

Resposta: A empresa TIM apresenta questionamento sobre a responsabilidade pela substituição de aparelhos móveis (smartphones e modems) nos casos de defeito, furto, roubo ou mau uso, sugerindo a responsabilidade exclusiva do fabricante para defeitos de fabricação, bem como a reposição de aparelhos em caso de extravio mediante pagamento pro rata pela Contratante.

1. Da Responsabilidade pelos Defeitos dos Aparelhos

A Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) estabelece, em seu artigo 12, que o fabricante, o produtor, o construtor e o importador respondem pelos danos decorrentes de defeitos dos produtos fornecidos aos consumidores. Dessa forma, a responsabilidade primária por defeitos de fabricação recai sobre o fabricante, cabendo à Contratada direcionar o Contratante para a assistência técnica autorizada, conforme previsto na legislação consumerista e na prática de mercado.

No entanto, o prazo de sete dias para troca imediata estabelecido pela TIM é inferior ao garantido pelo artigo 18 do CDC, que permite o prazo de 30 dias para a solução do defeito pelo fornecedor. Assim, sugere-se a adequação deste prazo para que o edital esteja alinhado às normas consumeristas.

2. Da Responsabilidade pela Substituição nos Casos de Furto, Roubo ou Mau Uso

O edital prevê que a Contratada deve ser informada sobre o furto ou roubo do aparelho para que efetue o bloqueio da linha sem custos para a Contratante. Esta previsão encontra-se adequada, pois visa garantir a segurança das comunicações e prevenir fraudes.

Contudo, a exigência de reposição mediante pagamento pro rata pela Contratante deve ser analisada sob a ótica da equação econômico-financeira do contrato. A responsabilidade por extravios ou danos decorrentes de mau uso deve ser da Contratante, conforme disposição do Código Civil sobre contratos de comodato (artigos 582 a 585). Dessa forma, a previsão editalícia está em conformidade com o ordenamento jurídico e não deve ser alterada.

Diante do exposto, a solicitação da empresa TIM para alteração da previsão editalícia de substituição de aparelhos em casos de perda, roubo ou mau uso não será aceita, uma vez que está alinhada à legislação vigente e às melhores práticas administrativas.

Quanto ao prazo de troca por defeito, recomenda-se sua adequação para 30 dias, nos termos do artigo 18 do CDC, a fim de garantir a conformidade com a legislação consumerista.

Esclarecimento 03:

QUESTIONAMENTO 01: 7.2 HABILITAÇÃO JURÍDICA: 7.2.3. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada – EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores; No tópico que trata da Habilitação Jurídica, entendemos que a apresentação do Contrato Social ou Estatuto, deverá ser através de cópia autenticada. Entretanto, no estado do Rio de Janeiro, a JUCERJA (Junta Comercial) já opera com o sistema de chancela digital e pode ter suas autenticidades confirmadas através do site do Órgão, conforme descrito no rodapé dos documentos, de acordo com o publicado no DOERJ de 19/04/2013 e amparo normativo Deliberação JUCERJA nº 74/2014. Ainda sobre o tema, vale destacar a fundamentação legal sobre a validade jurídica dos documentos com a certificação digital está prevista no art. 1º da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001. “Art. 1º - Fica instituída a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil, para garantir a autenticidade, a integridade e a validade jurídica de documentos em forma eletrônica, das aplicações de suporte e das aplicações habilitadas que utilizem certificados digitais, bem como a realização de transações eletrônicas seguras.” Desta forma, a produção de vias autenticadas junto aos Cartórios não é necessária, pois, em razão da chancela eletrônica contida nos respectivos documentos, estes equivalem à via original emitida pelo Órgão podendo, assim, nos abster da autenticação cartorial para o Contrato Social. Nosso entendimento está correto?

Resposta: O Entendimento está correto.

QUESTIONAMENTO 02: 4.13.2. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA 4.13.2.2. Autorização ou concessão expedida pela ANATEL, que habilite a empresa para a prestação de serviços de telecomunicações relativos ao objeto deste Termo de Referência. 4.13.2.3. Prova de que a licitante possui outorga vigente para a prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP), expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), com validade em todo o território nacional. Entendemos que a apresentação, somente, da publicação no Diário Oficial da União (DOU) dos Extratos dos Termos de Autorizações celebrados entre a Anatel e a licitante, onde conste, autorização para prestação dos serviços elencados, ou até mesmo, da declaração emitida pela Anatel, atendem as exigências previstas dos subitens elencados. Nosso entendimento está correto?

Resposta: O Entendimento está correto.

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 **18 de fevereiro de 2025**.
Comissão Permanente de Contratação



Documento assinado eletronicamente por **Hilton Rafael Carvalho Costa, Assessor Sênior**, em 18/02/2025, às 15:59, 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 **0163133** e o código CRC **B4EE7439**.