

ILUSTRÍSSIMO SENHOR AGENTE DE CONTRATAÇÃO DO CONSELHO REGIONAL DE NUTRIÇÃO 11ª REGIÃO – CRN-11.

Processo Administrativo nº 110117.000755/2025-61

Pregão Eletrônico nº 90002/2026

TELNET - SERVICOS EM TELECOMUNICACOES LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 09.391.706/0001-04, com sede na Avenida Francisco Lopes de Almeida, 200, Loja 10, Santa Cruz, Campina Grande (PB) - CEP: 58.417-290, por seu representante legal *in fine* assinado, vem, respeitosamente, perante Vossa Senhoria, com fulcro no art. 165, da Lei nº 14.133/2021, interpor o presente

RECURSO ADMINISTRATIVO

contra a decisão que **habilitou a proposta da empresa BITVOX TECNOLOGIA LTDA.**, no âmbito do Pregão Eletrônico nº 90002/2026, pelos motivos de fato e de direito a seguir expostos.

1. DOS FATOS

O Conselho Regional de Nutrição 11ª Região – CRN-11 deflagrou o Pregão Eletrônico nº 90002/2026, com fundamento nos termos da Lei nº 14.133/2021 e do Edital, objetivando a “*Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de **atendimento telefônico com tecnologia de URA (PABX)** e fornecimento de plataforma Omnichannel com inteligência artificial, capacidade de análise de linguagem natural e recursos baseados em programação neurolinguística (PNL), para centralização dos atendimentos e integração via API via WhatsApp, redes sociais, chat do site e demais canais digitais, com observância à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD*, incluindo recursos de monitoramento, relatórios e análise em tempo real, necessários ao pleno funcionamento do atendimento do CRN-11, incluindo a ativação do ambiente, por um período de 12 (doze) meses, conforme condições e exigências estabelecidas no anexo I (TERMO DE REFERÊNCIA) que compõe este Edital e seus demais anexos.*”

O valor total estimado da contratação é de R\$83.688,00 (oitenta e três mil, seiscentos e oitenta e oito reais).

A ora recorrente, **TELNET - Serviços em Telecomunicações Ltda.**, participou do certame, apresentando sua proposta e lances, conforme registrado no relatório do Pregão eletrônico.



www.telnetfast.com.br



(83) 3065.9600 0800.6009669



Av Francisco Lopes de Almeida, 200, Lj 10, Santa Cruz, CEP: 58.417-290 - Campina Grande - PB

No entanto, ao final da fase de lances, a empresa **BITVOX TECNOLOGIA LTDA.**, inscrita no CNPJ sob o nº 54.320.772/0001-30, foi **declarada vencedora do item 1**, com o **melhor lance de R\$22.400,00 (unitário) e R\$ 22.400,00 (total)**, sendo sua proposta aceita e habilitada em 13 de março de 2026.

Contudo, a partir da análise da documentação apresentada pela empresa **BITVOX TECNOLOGIA LTDA.**, foram **identificadas irregularidades graves que maculam sua habilitação e a legalidade da adjudicação**.

Notadamente, não foi apresentada a **outorga da Anatel para explorar o SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA**, além da **ausência de recursos de numeração STFC, o que torna impossível o fornecimento de numeração de telefonia fixa diretamente pela referida empresa**.

É o resumo.

2. DO MÉRITO

De proêmio, destaca-se a necessidade de se proceder a **inabilitação da empresa BITVOX TECNOLOGIA LTDA.**, com a conseqüente reanálise das propostas.

A manutenção das condições de habilitação é requisito essencial durante todo o processo licitatório e para a futura contratação, conforme o art. 68, § 1º, e o art. 92, II e § 2º, da Lei nº 14.133/2021.

A inobservância desse requisito fundamental regulatório, demonstrada pela ausência de outorga da ANATEL para explorar o STFC, **deveria ter conduzido à inabilitação da BITVOX TECNOLOGIA LTDA.**, em estrita observância aos princípios da legalidade e vinculação ao instrumento convocatório.

Uma vez esclarecido oficialmente o alcance do objeto, a Administração estava obrigada a verificar se a licitante vencedora detinha condição jurídica e regulatória para executá-lo, sob pena de violação à legitimidade, à vinculação ao instrumento convocatório e ao julgamento objetivo.

As respostas aos pedidos de esclarecimento integram o instrumento convocatório, vinculando a Administração e os licitantes quanto à interpretação do objeto licitado.

2.1. DA CONFIRMAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÕES COM INTERCONEXÃO À REDE PÚBLICA DE TELEFONIA (PSTN) – RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO.

Na fase de esclarecimentos do certame, esta recorrente apresentou questionamentos técnicos ao agente de contratação com o objetivo de verificar a natureza regulatória da solução pretendida pela Administração, especialmente quanto à eventual **interconexão com a rede pública de telefonia e provimento de numeração**.

Em resposta oficial encaminhada pela Administração, foram prestados os seguintes esclarecimentos:

- a **responsabilidade pelo fornecimento de números telefônicos será da contratada;**
- **os números telefônicos serão novos;**
- **o PABX deverá estar conectado à Rede Pública de Telefonia (PSTN);**
- **a contratação contempla também o tráfego telefônico (minutagem);**
- **será utilizado um único número telefônico novo para atendimento aos três estados abrangidos pela contratação.**

Observa-se que tais respostas confirmam expressamente que a solução pretendida **não se limita ao fornecimento de plataforma tecnológica (software ou PABX virtual)**, mas envolve **efetiva prestação de serviço de telecomunicações com interconexão à rede pública**, incluindo:

1. **Provimento de código de acesso (número telefônico);**
2. **Interconexão com a rede pública de telefonia (PSTN);**
3. **Encaminhamento de tráfego telefônico (minutagem).**

Do ponto de vista regulatório, essas características configuram **prestação de serviço de telecomunicações**, nos termos da legislação setorial.

Nos termos do “art. 60 da **Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações – LGT)**”:

“Serviço de telecomunicações é o conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação.”

Assim, quando a solução envolve **interconexão com a rede pública de telefonia, utilização de numeração e tráfego telefônico**, não se trata apenas de software ou plataforma de atendimento, mas de **exploração de serviço de telecomunicações**, atividade que depende de **prévia autorização da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL**.

Adicionalmente, o próprio esclarecimento prestado pela Administração confirma que:

- haverá **provisionamento de número telefônico pela contratada**, e
- esse número será **utilizado para atendimento telefônico externo**, com tráfego de chamadas.

Tais elementos caracterizam a utilização de **recursos de numeração do Plano Geral de Numeração**, cuja exploração é **restrita às prestadoras autorizadas pela ANATEL**, nos termos da regulamentação vigente.

Portanto, a resposta ao pedido de esclarecimento evidencia que a execução do objeto licitado **pressupõe necessariamente** que a contratada possua:

- **autorização da ANATEL para exploração de serviço de telecomunicações**, e
- **recursos de numeração regularmente atribuídos pela Agência**, aptos à oferta comercial do serviço.



Sem tais requisitos regulatórios, torna-se **tecnicamente e juridicamente impossível** realizar:

- o provimento do número telefônico solicitado pela Administração;
- a interconexão com a rede pública de telefonia;
- o encaminhamento de chamadas telefônicas externas.

Dessa forma, a própria Administração confirmou, em sede de esclarecimento, que o objeto envolve **elementos típicos da prestação de serviço de telecomunicações**, circunstância que exige a observância das **condições regulatórias impostas pela ANATEL**, inclusive quanto à **outorga e à disponibilidade de recursos de numeração**.

Consequentemente, a habilitação de empresa que **não possua autorização válida da ANATEL e recursos de numeração atribuídos** compromete a **legalidade da contratação**, bem como a **viabilidade técnica da execução do objeto**, devendo tal aspecto ser devidamente considerado na análise do presente recurso administrativo.

2.1.1. DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO.

*“Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de **atendimento telefônico com tecnologia de URA (PABX)** e fornecimento de plataforma Omnichannel com inteligência artificial, capacidade de análise de linguagem natural e recursos baseados em programação neurolinguística (PNL), para centralização dos atendimentos e integração via API via WhatsApp, redes sociais, chat do site e demais canais digitais, com observância à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD*, incluindo recursos de monitoramento, relatórios e análise em tempo real, necessários ao pleno funcionamento do atendimento do CRN-11, incluindo a ativação do ambiente, por um período de 12 (doze) meses, conforme condições e exigências estabelecidas no anexo I (TERMO DE REFERÊNCIA) que compõe este Edital e seus demais anexos.”*

O serviço contratado envolve **conexão à rede pública de telefonia**, disponibilização de **canal telefônico** e utilização de **recursos de numeração**, o objeto contém elementos típicos de prestação de STFC ou, no mínimo, de serviço de telecomunicações dependente de outorga e recurso de numeração.

O STFC é um serviço **estritamente regulado pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL**, cuja exploração depende de autorização específica.

2.1.2. DA NATUREZA JURÍDICA DO STFC.

O **Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC** é definido na legislação brasileira como serviço de telecomunicações destinado à comunicação entre pontos fixos.

A **“Lei nº 9.472/1997 – Lei Geral de Telecomunicações (LGT)** estabelece:”

“Art. 60 Serviço de telecomunicações é o conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação.”

A **Resolução ANATEL nº 777/2025, que aprovou o Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações (RGST)**, estabelece expressamente:

“**Art. 11.** O Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC é o serviço de telecomunicações, de interesse coletivo, prestado em regime público ou privado, que possibilita a comunicação entre Estações Fixas e entre Estações Fixas e outras estações, para transmissão de voz e de outros sinais, utilizando processos de telefonia.”



“Art. 12. O STFC é prestado em regime público e em regime privado, objeto de concessão ou permissão, no primeiro caso, e de autorização, no segundo caso, conforme disposto no Plano Geral de Outorgas - PGO.”

Assim, a prestação do STFC constitui atividade típica de telecomunicações regulada pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, dependente de autorização e sujeita ao regime regulatório do setor.

Portanto:

A exploração de serviços de telecomunicações depende de prévia autorização da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos da Lei nº 9.472/1997.

2.1.3. DA NECESSIDADE DE OUTORGA PARA PRESTAÇÃO DO STFC.

A outorga concedida pela ANATEL constitui **requisito jurídico indispensável para a exploração do serviço.**

A ausência de autorização implica:

- impossibilidade legal de prestar telecomunicações
- ausência de responsabilidade regulatória sobre a rede
- impossibilidade de interconexão com outras operadoras
- impossibilidade de utilização de recursos de numeração

A exploração de serviço de telecomunicações sem autorização configura **infração regulatória grave**, sujeita a sanções administrativas. Assim, a habilitação de empresa **sem outorga STFC** viola diretamente o regime jurídico estabelecido pela legislação federal.

2.1.4. DA NUMERAÇÃO COMO RECURSO PÚBLICO.

Os números telefônicos utilizados no STFC **não pertencem às empresas**, sendo considerados **bens públicos integrantes do Plano de Numeração Brasileiro**. A administração desses recursos é competência da ANATEL.

O **Regulamento Geral de Numeração – RGN (Resolução nº 709/2019)** estabelece que:

- os recursos de numeração possuem natureza pública
- sua administração é centralizada pela ANATEL
- sua utilização depende de autorização regulatória

2.1.5. DA VINCULAÇÃO ENTRE NUMERAÇÃO E OUTORGA.

O “**Ato nº 13.672/2022**” da ANATEL, que regulamenta a administração e utilização de recursos de numeração, estabelece:

3.1.1 – Código de Acesso Atribuído “código de acesso autorizado pela Agência com o objetivo de possibilitar à prestadora a oferta comercial de serviços de telecomunicações.”

O normativo deixa claro que:

- o código de acesso é autorizado pela Anatel
- sua atribuição ocorre exclusivamente a prestadoras outorgadas



- sua finalidade é viabilizar a prestação do serviço de telecomunicações.

Assim, o número telefônico **não possui existência autônoma**.

Ele está juridicamente vinculado:

- à prestadora autorizada
- à rede sob responsabilidade da prestadora
- ao serviço de telecomunicações autorizado.

2.1.6. DA EXIGÊNCIA DE OUTORGA PARA SOLICITAÇÃO DE NUMERAÇÃO.

O “Ato nº 13.672/2022” estabelece expressamente:

4.1.1 “Os recursos de numeração devem ser solicitados pela prestadora que detenha outorga para o tipo de serviço que se utiliza de recursos de numeração.”

4.1.4 “As prestadoras têm o dever de obter a prévia autorização de uso de recursos de numeração antes de seu uso na rede.”

Portanto:

Somente prestadoras autorizadas podem possuir recursos de numeração.

Consequentemente:

Empresa sem outorga → não pode solicitar numeração

Empresa sem numeração → não pode prestar STFC

2.1.7. DO CONTROLE REGULATÓRIO DA NUMERAÇÃO.

A gestão dos recursos de numeração ocorre por meio do **Sistema de Administração de Planos de Numeração – nSAPN**, operado pela entidade administradora do sistema.

Esse ambiente regulatório garante:

- rastreabilidade das chamadas
- identificação da prestadora responsável
- controle da utilização da numeração

O acesso ao sistema é restrito às prestadoras autorizadas.

Assim, empresas **sem outorga não possuem acesso ao sistema regulatório de numeração**, impossibilitando a prestação regular do serviço.

2.1.8. DA PROIBIÇÃO DE REVENDA OU CESSÃO DE NUMERAÇÃO.

A ANATEL consolidou entendimento regulatório proibindo práticas de:



- revenda de numeração
- cessão de números
- exploração indireta de recursos de numeração

A numeração é vinculada juridicamente à prestadora autorizada.

Assim, modelos baseados em:

- “numeração de parceiro”
- “white label de telefonia”
- revenda de capacidade de chamadas

são incompatíveis com o regime regulatório das telecomunicações.

2.1.9. DA SITUAÇÃO DA EMPRESA BITVOX.

A empresa **BITVOX TECNOLOGIA LTDA** possui registro no CNPJ com atividades relacionadas a tecnologia da informação.

Entretanto:

- não possui outorga STFC da Anatel
- não possui recursos de numeração STFC na área local de Fortaleza

Consequentemente, a empresa:

- não pode originar chamadas na rede pública
- não pode fornecer números telefônicos
- não pode prestar STFC de forma regular.

2.1.10. DA IMPOSSIBILIDADE DE EXECUÇÃO DO OBJETO.

Sem outorga e sem numeração própria, a empresa habilitada **não possui capacidade jurídica nem regulatória para executar o objeto da contratação.**

A habilitação da empresa BITVOX viola:

- a Lei Geral de Telecomunicações
- os regulamentos da ANATEL
- o regime jurídico da numeração
- o princípio da legalidade administrativa.

2.1.11. DO RISCO REGULATÓRIO PARA ADMINISTRAÇÃO.

A contratação de empresa sem autorização para exploração de telecomunicações pode resultar em:

- nulidade contratual
- interrupção do serviço
- responsabilização administrativa dos gestores



- responsabilização perante órgãos de controle.

2.1.12. DA PROVA MATERIAL DA AUSÊNCIA DE OUTORGA E RECURSO DE NUMERAÇÃO.

A verificação da capacidade regulatória para prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado pode ser realizada por meio dos sistemas públicos disponibilizados pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL e pela entidade administradora da numeração.

1 – Consulta ao painel público de outorgas da ANATEL

A Agência Nacional de Telecomunicações mantém sistema público de consulta de outorgas de serviços de telecomunicações.

Nesse ambiente regulatório é possível verificar:

- prestadoras autorizadas a explorar STFC
- abrangência geográfica da autorização
- situação regulatória da empresa

A consulta pública pode ser realizada no seguinte endereço:

<https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/outorga-e-licenciamento/panorama>

A partir da consulta pelo CNPJ da empresa BITVOX TECNOLOGIA LTDA constata-se a **inexistência de autorização para exploração do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)**.

Dessa forma, verifica-se objetivamente que a empresa **não possui autorização regulatória para prestar o serviço objeto da contratação**.

2 – Consulta ao sistema público de numeração (nSAPN)

A gestão dos recursos de numeração no Brasil ocorre por meio do **Sistema de Administração de Planos de Numeração – nSAPN**, cuja base pública é disponibilizada pela entidade administradora do sistema.

O acesso público pode ser realizado no endereço:

<https://easi.abrtelecom.com.br/nsapn/#/public/files/download/stfc>

Nesse ambiente é disponibilizado arquivo contendo a relação completa das prestadoras detentoras de recursos de numeração STFC.

Contudo, mediante consulta ao sistema público nSAPN da ANATEL (<https://easi.abrtelecom.com.br/nsapn/#/public/files/download/stfc>), **não foi encontrado nenhum recurso de numeração STFC vinculado à BITVOX TECNOLOGIA LTDA na área local de Fortaleza/CE.**

Como base de pesquisa, foi utilizando o arquivo “STFC_20260228_GERAL.TXT” e o CNPJ da licitante (54.320.772/0001-30).

Tal constatação confirma que a empresa:



- não possui blocos de numeração atribuídos pela ANATEL
- não possui identificação de prestadora na rede pública
- não possui capacidade regulatória para oferta de números telefônicos.

Essa **ausência de recursos de numeração STFC, torna impossível o fornecimento de numeração de telefonia fixa diretamente pela referida empresa.**

3 – Consequências regulatórias da ausência de numeração

Sem recursos próprios de numeração, a empresa não pode:

- disponibilizar números telefônicos aos usuários
- originar chamadas identificadas na rede pública
- assumir responsabilidade regulatória pelas chamadas originadas

Portanto, a ausência de numeração própria **impede tecnicamente e juridicamente a prestação regular do serviço licitado.**

2.1.13. CONCLUSÃO TÉCNICO-REGULATÓRIA.

Diante da análise técnica e jurídica apresentada, conclui-se que a empresa BITVOX:

- não possui outorga da ANATEL para exploração do STFC
- não possui recursos de numeração STFC na área local de Fortaleza
- não demonstrou enquadramento regulatório apto à prestação direta do STFC objeto da contratação.
- não possui capacidade técnica e jurídica para execução do objeto licitado.

Assim, a habilitação da empresa configura **incompatibilidade com o regime regulatório das telecomunicações**, devendo ser revista pela Administração.

Deste modo, diante da constatação da **impossibilidade técnica de a BITVOX TECNOLOGIA LTDA** realizar diretamente o fornecimento de numeração de telefonia fixa e tráfego telefônico (minutagem), **a inabilitação da empresa é medida que se impõe**, sob pena de violação dos princípios que regem as contratações públicas, notadamente a legalidade, a vinculação ao instrumento convocatório e a moralidade administrativa.

2.1.14. SÍNTESE DA IRREGULARIDADE.

Em síntese, a empresa BITVOX não atende aos requisitos mínimos para execução do objeto licitado, pois:

- não possui outorga STFC da ANATEL
- não possui recursos de numeração STFC na área local de Fortaleza

A manutenção da habilitação da empresa BITVOX implicaria admitir a prestação indireta de serviço de telecomunicações sem autorização regulatória, hipótese incompatível com o regime jurídico estabelecido pela Lei Geral de Telecomunicações e pelos regulamentos da ANATEL.



3. DOS PEDIDOS

Ante o exposto, requer:

1. Seja **recebido e conhecido o presente Recurso Administrativo**, aplicando-se o **efeito suspensivo à decisão que declarou habilitada** a empresa **BITVOX TECNOLOGIA LTDA**.

2. Ao final, seja **provido integralmente** o presente recurso para:

2.1. Seja **declarada a inabilitação da empresa BITVOX TECNOLOGIA LTDA**, em razão da irregularidade da ausência de outorga, bem como em virtude da impossibilidade técnica de realizar diretamente o fornecimento de numeração de telefonia fixa e tráfego telefônico (minutagem).

2.2. Seja **procedida a reavaliação das propostas remanescentes, observando a ordem de classificação**.

3. Caso não seja esse o entendimento do Pregoeiro, **o encaminhamento do presente recurso à autoridade superior para decisão**, nos termos da legislação aplicável.

Termos em que,
Pede deferimento.

De Campina Grande (PB) para Fortaleza (CE), 13 de março de 2026

ANNDERSON WESHLEEN CONFESSOR DE SOUSA ALVES

Representante Legal