

## ANALISE DE RECURSO E CONTRARRAZÃO

**PROCESSO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL Nº 093/2024**

**PREGÃO (ELETRONICO) Nº 001/2024**

Na data de 05 de setembro de 2024, o pregoeiro se reuniu com a equipe de apoio para verificação do recurso e contrarrazão protocolados ao pregão eletrônico nº 001/2024, cujo objeto é prestação do serviço especializados em fornecer solução de disparos e recepção de mensagens via WhatsApp Bussines API e plataforma de chat de atendimento Omnichanel, incluindo suporte na implantação, integração, treinamento e suporte técnico, conforme as especificações e quantidades constantes do termo de referência realizado em 27/08/2024, ao qual houve intenções de recurso que serão analisadas a seguir.

Iniciamos a análise do recurso apresentado pela empresa **OPT JUNTOS TECNOLOGIA E COMUNICAÇÃO LTDA EPP**, conforme segue:

Das razões da empresa:

(...)

*O Edital Pregão Eletrônico PROCESSO LICITATÓRIO Nº22/2022, previa, no Item 5.6 e seguintes, os critérios referentes à desclassificação da proposta ou lance vencedor:*

*Será desclassificada a proposta vencedora que:*

*5.6.3 apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;*

*5.7. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.*

*Pois bem. Após a minuciosa análise da proposta anexada pela Recorrida, foi possível verificar que a empresa VISUAL SISTEMAS ELETRONICOS LTDA não cumpriu com a exigência prevista no Item supracitado ao apresentar proposta final completamente desconexa com a realidade de mercado.*

(...)

*Observa-se que os preços demonstrados na proposta final apresentada pela Recorrida não compactuam com o valor atual de mercado, não cobrindo os custos dos produtos e serviços, sendo impossível o fornecimento de um produto de qualidade mediante o preço ofertado pela VISUAL SISTEMAS ELETRONICOS LTDA.*

(...)

A empresa recorrente questiona o valor ofertado pela empresa VISUAL SISTEMAS ELETRONICOS LTDA, alegando que o mesmo está muito abaixo do previsto, bem como abaixo dos custos estabelecidos pela Facebook META, trazendo os valores previstos em seu recurso.

(...)

Veja que o custo junto à empresa Meta, detentora do WhatsApp, considerando a cotação de R\$ 6,00 (seis reais) para 1 (um) dólar, é de aproximadamente R\$ 0,38 (trinta e oito centavos) por conversa iniciada pelo órgão (ativa – Categoria Marketing) em um período de 24 (vinte e quatro) horas e de R\$ 0,18 (dezoito centavos) por conversa iniciada pelo usuário (passiva), também em um período de 24 (vinte e quatro) horas.

Abaixo, para melhor visualização, descrevemos pormenorizadamente os custos, retirados do sítio eletrônico: <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing/>. Veja que o custo junto à empresa Meta, detentora do WhatsApp, considerando a cotação de R\$ 6,00 (seis reais) para 1 (um) dólar, é de aproximadamente R\$ 0,38 (trinta e oito centavos) por conversa iniciada pelo órgão (ativa – Categoria Marketing) em um período de 24 (vinte e quatro) horas e de R\$ 0,18 (dezoito centavos) por conversa iniciada pelo usuário (passiva), também em um período de 24 (vinte e quatro) horas.

Market	Currency	Marketing	Service
Argentina	USD	0.0618	0.0316
Brazil	USD	0.0625	0.0300

Se considerarmos os valores de CUSTO estabelecidos pelo Facebook Meta, sem contar lucro ou carga tributária, temos um gasto mensal de R\$ 2.260,00 (dois mil, duzentos e sessenta reais), de acordo com a estimativa de consumo de mensagens estabelecida pela própria CONTRATANTE.

Assim sendo, R\$ 2.260,00 (dois mil, duzentos e sessenta reais) no mês corresponderão a R\$ 27.120,00 (vinte e sete mil, cento e vinte reais) no ano. De acordo com a proposta de R\$ 32.485,00 (trinta e dois mil, quatrocentos e oitenta e cinco reais) da licitante vencedora, o remanescente mensal para manutenção da plataforma seria de um saldo menor que R\$ 450,00 (quatrocentos e cinquenta reais).

Esses R\$ 450,00 (quatrocentos e cinquenta reais) mensais teriam que cobrir os gastos com a carga tributária incidente na prestação dos serviços, além de gerar lucro mínimo para a empresa contratada, o que se mostra impossível.

(...)

A recorrente afirma que os valores ofertados pela empresa VISUAL SISTEMAS ELETRONICOS LTDA é impraticável no mercado, uma vez que sequer cobre os custos para a manutenção do serviço, pedindo assim que a administração realize diligência a fim de comprovar que os valores praticados são compatíveis com a execução do objeto.

Por fim a empresa recorrente PT JUNTOS TECNOLOGIA E COMUNICAÇÃO LTDA EPP solicita a INABILITAÇÃO e DESCLASSIFICAÇÃO da empresa VISUAL SISTEMAS ELETRONICOS LTDA dado seu preço ofertado manifestamente inexequível.

Passamos então a análise do recurso apresentado pela empresa EZ SOFTWARES LTDA.

A empresa recorrida anexou no campo para manifestação de recurso sua proposta no valor de R\$ 84.917,08 (Oitenta e quatro mil, novecentos e dezessete reais e oito centavos), não incluindo suas razões de recurso conforme previsto no edital.

O recurso administrativo não traz demais razões para análise deste pregoeiro e comissão de apoio.

Passamos então a análise do recurso apresentado pela empresa MAXX PROJETOS E CONSULTORIA EM TI LTDA.

Das razões da empresa:

(...)

## 2 – DO OBJETO DO RECURSO:

*O presente recurso tem por objetivo demonstrar que a habilitação da empresa VISUAL SISTEMAS ELETRÔNICOS*

*LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 23.921.349/0001-61, embora realizada com o habitual cuidado e diligência pelo Pregoeiro e sua equipe técnica, ocorreu de forma EQUIVOCADA. A proposta e os documentos de qualificação técnica apresentados pela empresa recorrida não atendem aos requisitos do edital, especialmente no que diz respeito à comprovação de sua condição de fornecedor oficial ISV ou BSP da META Facebook, e à documentação de API exigida no tópico 6.4 do Edital da Qualificação Técnico-Operacional.*

*Essas omissões configuram impedimentos à contratação da empresa, comprometendo a adequada execução do contrato e acarretando risco substancial de prejuízo aos interesses da FUNDAÇÃO DE APOIO À PESQUISA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO DA UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ.*

*Dessa forma, é imperativo reconsiderar a decisão inicial para garantir que todos os requisitos do edital sejam devidamente atendidos,*

assegurando a salvaguarda do interesse público e a legalidade do certame.

#### QUALIFICAÇÃO TÉCNICA-OPERACIONAL:

A presente argumentação visa expor os riscos inerentes à aceitação da proposta da empresa VISUAL SISTEMAS ELETRÔNICOS LTDA, CNPJ: 23.921.349/0001-61, que, até o momento, não apresentou a documentação técnica que comprove seu status como fornecedor oficial ISV (Independent Software Vendor) ou BSP (Business Solution Partner) da META (Facebook), conforme exigido no item 6.4 do Edital (imagem em anexo). A ausência dessa comprovação não só coloca em RISCO A INTEGRIDADE DO PROCESSO LICITATÓRIO como também expõe a entidade contratante a uma série de riscos que podem comprometer a eficácia do projeto e a segurança de dados.

(...)

A recorrente aponta o fato da empresa VISUAL SISTEMAS ELETRONICOS LTDA não ter apresentado o documento previsto no item 6.4.4.1 do edital. Uma vez que o mesmo prevê a

6.4.4. Como condição de adjudicação a empresa vencedora deverá disponibilizar a documentação de API e seus endpoints para a execução dos testes de integração com o CRM contratado pela UNITAU, conforme especificado no termo de referência.

6.4.4.1. A documentação completa da API deverá ser fornecida, incluindo detalhes sobre autenticação, métodos suportados, parâmetros de requisição, e exemplos de respostas.

6.4.4.2 A documentação completa da API deverá incluir informações sobre como acessar e utilizar os endpoints, além de orientações sobre as melhores práticas para a integração.

Cabe esclarecer que o referido documento deverá ser entregue como condição de adjudicação da empresa ganhadora, não sendo uma documentação a ser analisada no ato da habilitação, porém sendo imprescindível para a adjudicação do objeto.

A empresa recorrente também questiona o atestado de aptidão técnica fornecido pela empresa, uma vez que o mesmo não deixa claro a prestação de serviços via whatsapp conforme previsto no edital.

(...)

*É preciso que essa valiosa COMISSÃO DE LICITAÇÃO, realize diligências para a comprovação do atestado de capacidade técnica apresentado pela MGS, reza que em “compreendendo Chatbot automatizado, serviços de integração de sistema Service Desk com WhatsApp via API” e “A Solução de Gestão de Atendimento, objeto do referido contrato, realiza mensalmente a média de 12.400 (doze mil e quatrocentos) interações, que correspondem aos atendimentos das*

*demandas dos clientes da Minas Gerais Administração e Serviços S.A - MGS.”. Porém no documento J.023.0.2023 - VISUAL e termo de designação que serve como lastro para o Edital Pregao\_Eletronico\_65\_2022 em que a VISUAL SISTEMAS ELETRÔNICOS LTDA é fornecedora utiliza o WhatsApp APENAS para envio de notificações e NÃO como sistema para atendimento. O atendimento é realizado de várias maneiras mais NÃO VIA WHATSAPP.*

*(...)*

Conforme previsto no edital:

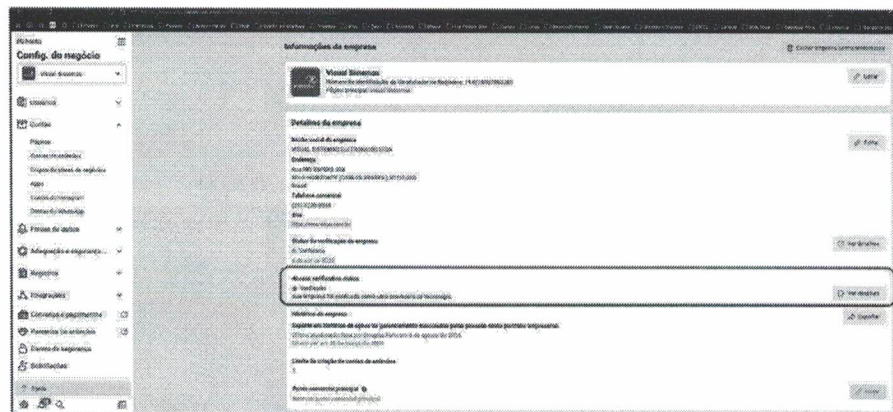
*6.4.1. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.*

O atestado apresentado pela empresa VISUAL SISTEMAS ELETRÔNICOS LTDA em nome de MGS – Minas Gerais Administração e Serviços, descreve serviços da mesma natureza do objeto licitado, contendo características e quantidades compatíveis.

Por fim, passamos a análise das razões de contrarrazão apresentadas pela empresa VISUAL SISTEMAS ELETRÔNICOS LTDA:

*(...)*

*Em suas razões recursais, a Recorrente alega que a classificação da Recorrida é indevida, sob o fundamento de que a proposta e os documentos de qualificação técnica apresentados por esta não atendem aos requisitos do edital, especialmente no que diz respeito à comprovação de sua condição de fornecedor oficial da META, e à documentação de API exigida no tópico 6.4 do Edital. No entanto, consoante será demonstrado tais alegações não merecem prosperar. No que tange à comprovação da condição da Recorrida de fornecedora oficial da META, a Recorrente aduz o fato de não encontrar o nome da Recorrida em determinado link da empresa META, mas não reconhece o fato de a VISUAL ter comprovado na proposta comercial ser Provedora de Tecnologia verificado pela META:*



No que tange à comprovação da condição da Recorrida de fornecedora oficial da META, a Recorrente aduz o fato de não encontrar o nome da Recorrida em determinado link da empresa META, mas não reconhece o fato de a VISUAL ter comprovado na proposta comercial ser Provedora de Tecnologia verificado pela META, consoante demonstrado abaixo:

É importante destacar que todos os concorrentes que utilizam a plataforma Meta (proprietária do WhatsApp) para a implementação das interações via WhatsApp, Messenger e Instagram, estão em igualdade de condições técnicas. A responsabilidade pela capacidade de escala e manutenção dos produtos recai sobre a plataforma META. Como um provedor global de serviços amplamente reconhecido, a META garante a escalabilidade e a robustez necessárias para atender quaisquer quantitativos especificados no edital.

Portanto, a volumetria histórica das empresas concorrentes não constitui um diferencial significativo para FAPETI, já que todas dependem da infraestrutura fornecida pela META.

(...)

A empresa recorrida também traz argumentos acerca do valor ofertado:

(...)

Por fim, é muito importante ressaltar que, qualquer que seja a relação da licitante com a empresa META, ou seja, de ISV, Provedor de Tecnologia verificado pela META, BSB ou qualquer outra relação, os custos são iguais para todas, seja de Serviços, Marketing, Autenticação ou Utilitários. A META disponibiliza em seu portal isso claramente, a tabela é universal modificando apenas a moeda a ser utilizada para pagamento, que no caso de todas as licitantes participantes deste certame, é o dólar americano.

*Assim, se todos os licitantes têm o mesmo custo para utilização do Whatsapp Business, não há que se falar de “Risco a Integridade do Processo Licitatório”, ou que não está havendo igualdade de condições entre os participantes ou questionar a Isonomia deste processo. Isso é mero desespero da Recorrente por não ter sido competitiva na etapa de lances e tenta aplicar seu preço maior às custas de argumentos sem fundamentos.*

*Ademais, em relação à documentação de API mencionada pela Recorrente, já restou demonstrado pela Recorrida que esta é Parceira de Tecnologia da Meta e, portanto, dispõe de API Oficial. Adicionalmente vale ressaltar que a FAPETI irá comprovar na fase de Adjudicação prevista no item 6.4.4 e respectivos subitens, onde serão disponibilizadas as APIs para integração com o CRM da UNITAU.*

*(...)*

Ao que diz respeito ao valor ofertado pela empresa VISUAL SISTEMAS ELETRÔNICOS LTDA, cerca de 61,64% abaixo do valor previsto no edital, trazemos o previsto no item 5.7 do edital.

5.7. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

5.7.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o caput, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

5.7.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

5.7.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

Complementa suas razões trazendo argumentos acerca da exequibilidade do preço ofertado:

*(...)*

*Diante do exposto, a seguir será comprovada a exequibilidade da proposta desta Recorrida. Primeiramente, conforme demonstrado na imagem anterior, extraída do site da META, na categoria “SERVIÇOS” não importa quantos disparos ou recepção se realiza, pois o custo é o mesmo U\$ 0,03 (três centavos de dólar). Além disso, é muito importante ressaltar que, após um disparo, ao custo de U\$ 0,03 (três centavos de dólar), a FAPETI terá 24 horas para trocar mensagens com seu aluno/interessado sem custo adicional, ou seja, as interações no período de 24 horas não serão precificadas novamente, veja:*

### Como funciona o preço baseado em conversa

- As empresas que usam nossa plataforma são cobradas por conversas de 24 horas, com diferentes taxas por categoria.
- Existem quatro categorias de conversa na Plataforma do WhatsApp Business: marketing, utilidade, autenticação e serviço.
- As empresas podem iniciar uma conversa de marketing, utilidade ou autenticação com um modelo de mensagem.

Fonte: [https://business.whatsapp.com/products/platformpricing?lang=pt\\_BR&country=Brasil&currency=D%C3%B3lar%20USD&category=Servi%C3%A7o](https://business.whatsapp.com/products/platformpricing?lang=pt_BR&country=Brasil&currency=D%C3%B3lar%20USD&category=Servi%C3%A7o)

*Outro ponto relevante para se analisar e de forma maliciosa não mencionada pela Recorrente OPT em relação ao custo do projeto, é que mensalmente são disponibilizadas 1.000 conversas de serviços gratuitas.*

### Conversas do período gratuito

Cada conta do WhatsApp Business tem direito a 1.000 conversas de serviço gratuitas por mês para todos os números de telefone comerciais. Esse limite é atualizado no início de cada mês, de acordo com o fuso horário da conta do WhatsApp Business.

Não há gratuidade para conversas de marketing, utilidade e autenticação.

(...)

A recorrida traz também cálculos a fim de comprovar a exequibilidade da proposta, trazendo os custos e margem de lucro de sua proposta.

Por se tratarem de itens de grande complexidade, tais documentos foram encaminhados ao departamento de marketing para análise e parecer.

Em resposta o departamento de marketing da Unitau cita o fato da empresa VISUAL SISTEMAS ELETRÔNICOS LTDA trazer sua comprovação de custos firmada em cima da categoria "SERVIÇOS", categoria essa, divergente da prevista no edital:

(...)

*No caso, da FAPETI consta no edital a solicitação de orçamento na categoria marketing, tendo em vista que o valor nessa categoria contempla as demais categorias: utilidade, autenticação e serviços.*



*Portanto, o envio de informações, quer seja iniciada pela FAPETI ou pelo usuário, não contempla plenamente os objetivos explicitados no termo de referência que é o de implementar “um sistema integrado de relacionamento com interessados, visando aprimorar a agilidade, otimizar os processos, reduzir o tempo de execução e alcançar resultados positivos na captação de alunos em curto prazo. Além disso, o sistema oferece a vantagem da personalização de interações e comunicações, o que se torna crucial para captar e efetivar matrícula. É indiscutível a urgência de aprimorar a comunicação e o relacionamento com os leads, garantindo um atendimento rápido e eficiente para sanar dúvidas, bem como transmitir alertas ou mensagens em massa sobre variados temas relativos à captação e cursos UNITAU. Essas ações, por sua vez, têm o potencial de maximizar a captação de alunos para a UNITAU.” Fica evidente no texto a necessidade comercial e o objetivo de captar alunos desde o seu interesse inicial até a matrícula. A categoria serviço atende parcialmente a esses objetivos.*

*Esclarecemos que a Meta realiza a verificação do conteúdo da mensagem, enquadrando-a na categoria correta. Não podemos correr o risco de utilizar a ferramenta somente para prestação de informação e esclarecimento de dúvidas. Portanto a categoria serviço não atende a versatilidade desejada para o trabalho.*

*(...)*

Sobre a categoria da prestação dos serviços, tal ponto foi questionado previamente a realização da sessão, onde esta Fundação esclarece que a categoria solicitada é a “Categoria Marketing”, frisando ainda sobre seu custo mais elevado, através da resposta aos questionamentos publicada em 21/08/2024 no site da Fapeti.

A recorrida cita ter conhecimento do esclarecimento realizado, mas argumenta que houve erro por parte desta equipe na elaboração da resposta, uma vez que esclarecemos que a quantidade de disparos a ser utilizados para “marketing” não foi previsto.

Dado o fato trazido, esclarecemos. A quantidade total de 7 mil disparos diz respeito ao total de serviços estimados mês, não havendo distinção da categoria que cada disparo irá se enquadrar. Salientamos ainda que a Meta é quem realiza a verificação do conteúdo da mensagem, enquadrando-a na categoria correta.

O departamento de licitações encaminhou via e-mail em 09/09/2024, pedido de diligencia a empresa VISUAL SISTEMAS ELETRÔNICOS LTDA, para que a mesma trouxesse a comprovação da exequibilidade de sua proposta, a qual não tivemos retorno.

Após análise do recurso apresentado pelas empresas recorrentes e contrarrazão apresentada pela empresa recorrida, **ENTENDEMOS** pelo PROVIMENTO PARCIAL dos recursos apresentados, declarando a empresa VISUAL SISTEMAS ELETRÔNICOS LTDA

**DECLASSIFICADA** por ofertar item que não atende integralmente ao previsto no edital, não comprovando a exequibilidade de sua proposta.

Encaminhamos análise a autoridade superior juntamente com os recursos e contrarrazão trazidos para análise e decisão.


Taubaté, 11 de setembro de 2024.

Talles Henrique Souza dos Santos

RG: 47.961.413-1

Gestor de Logística e Suprimentos

TALLES HENRIQUE SOUZA DOS SANTOS  
Pregoeiro

  
DENISE MARIA DE SOUZA CHISTE  
Equipe de Apoio

  
VERA DA SILVA EVANGELISTA  
Equipe de Apoio

VALTER JOSÉ COBO  
Equipe de Apoio

---

**DESPACHO DE DECISÃO DE RECURSOS E CONTRARRAZÃO**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL Nº 093/2024**

**PREGÃO (ELETRONICO) Nº 001/2024**

Considerando o processo de **Pregão Eletrônico nº 01/2024** cujo objeto é a **prestação do serviço especializados em fornecer solução de disparos e recepção de mensagens via WhatsApp Bussines API e plataforma de chat de atendimento Omnichanel, incluindo suporte na implantação, integração, treinamento e suporte técnico, conforme as especificações e quantidades constantes do termo de referência, com sessão realizado em 27/08/2024;**

Considerando o recurso apresentado pela empresa **OPT JUNTOS TECNOLOGIA E COMUNICAÇÃO LTDA EPP;**

Considerando o recurso apresentado pela empresa **MAXX PROJETOS E CONSULTORIA EM TI LTDA;**

Considerando contrarrazões apresentada pela empresa **VISUAL SISTEMAS ELETRONICOS LTDA;**

Considerando análise realizada pelo pregoeiro e equipe de apoio em 11/09/2024.


Considerando todo o exposto, **CONHEÇO** os recursos e contrarrazões apresentados e **DECIDO PELO PROVIMENTO PARCIAL DOS RECURSOS**, devendo a empresa VISUAL SISTEMAS ELETRÔNICOS LTDA ser **DESCCLASSIFICADA** por ofertar item que não atende integralmente ao previsto no edital, não comprovando a exequibilidade de sua proposta.

É a decisão.

Dê ciência aos participantes da decisão;

Proceda-se com o andamento do processo.

Taubaté, 18 de setembro de 2024.



**MARCIA REGINA DE OLIVEIRA**  
- Diretora / Presidente-