

**AO ILUSTRÍSSIMO SENHOR PREGOEIRO - COMISSÃO DE LICITAÇÃO**

**Ref. Edital de Licitação (Pregão Eletrônico) nº 005/2022**

**AGÊNCIA PARA O DESENVOLVIMENTO DA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE - ADAPS**

**ITS CUSTOMER SERVICE LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 16.853.728/0001-04, com sede na rua Mansur Elias, 50, centro, Santo Amaro da Imperatriz, SC – CEP 88.140-000, vem com o devido respeito e merecido acatamento à presença de Vossa Senhoria, apresentar **CONTRARRAZÕES**, o que faz nos termos adiante consignados.

**DO MÉRITO**

Em suma, a Recorrente alega que foi desclassificada indevidamente pelo Sr. Pregoeiro. As razões recursais não merecem prosperar, com a devida *venia*.

Denota-se do recurso interposto mero inconformismo da Recorrente com a sua desclassificação embasado em conjecturas abstratas, conforme se demonstrará.

Inicialmente, convém destacar que o objeto do certame se trata de prestação de serviços de *contact center*, devendo a empresa licitante, dentre outras exigências, utilizar-se de plataforma de integração de multicanais e

módulo de gestão de atendimento utilizando a solução **omnichannel**. Veja o que dispõe do edital:

## 2. OBJETO DA LICITAÇÃO

2.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center, incluindo planejamento, implantação, integração, adequação, desenvolvimento, gestão, recursos humanos, suporte técnico e operação do Contact Center, incluindo infraestrutura humana, física, de sistema e logística, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando a solução **omnichannel**, considerando atendimento ativo e receptivo de abrangência Nacional.

No caso em tela, a Recorrente foi acertadamente desclassificada, posto que não juntou documentação suficiente para comprovar sua capacidade técnica, ou seja, que os serviços atestados tenham sido ofertados de forma simultânea e integrada, como expressamente exigido no edital.

Isso porque a mera prestação isolada, fragmentada ou hermética dos canais de comunicação, não se confunde com o escopo da contratação, que requer sejam os serviços prestados em **plataforma omnichannel**.

Por outro lado, não bastava que os atestados certificassem a utilização da multicanalidade, mas também que o sistema utilizado fosse **omnichannel**.

Muito embora sejam conceitos semelhantes, multicanal e *omnichannel* trazem abordagens distintas em relação ao consumidor, uma vez que o segundo insere o cliente no centro das atenções, para garantir uma experiência unificada e consistente em todos os pontos de contato. Já o

multicanal apenas permite o ponto de contato, cumprindo ao consumidor a escolha da forma de contato que melhor lhe convir.

Se esse cliente passar a utilizar as redes sociais para interagir com a empresa, e ela não disponibilizar esses dois canais integrados (*omnichannel*), será necessário criar uma nova relação com o consumidor por não haver um histórico dos atendimentos via telefone.

Em suma, *omnichannel* é uma estratégia que gira em torno do cliente da empresa. A ideia é criar uma experiência única para o consumidor/usuário, em que a integração de todos os canais utilizados (e-mail, telefone e redes sociais, por exemplo) abra possibilidades em diferentes frentes, como vendas, marketing e atendimento mais assertivos.

Já o multicanal, também conhecido como *multichannel*, é uma estratégia que foca no produto da empresa, mas permite que os clientes comprem esse produto em diferentes canais, que atuam independentes uns dos outros. Ou seja, cada canal tem uma oportunidade de venda, marketing e atendimento separada de outro canal neste tipo de estratégia.

A Recorrente aduz, em suas razões, que o Sr. Pregoeiro deveria promover diligência antes de inabilitar a empresa, com o fito de solicitar esclarecimentos acerca da documentação.

Todavia, razão não lhe assiste.

A promoção de diligência é realizada sempre que a comissão julgadora se depara com imprecisões nos dados contidos nas documentações.

No entanto, o Sr. Pregoeiro não deve promover diligência quando tratar-se de evidente incapacidade técnica da empresa licitante, a julgar que os documentos expressamente comprovam que a empresa não atende os requisitos exigidos no instrumento convocatório. Consta do Art. 43, §3º da Lei n. 8.666/93:

Art. 43. A licitação será processada e julgada com observância dos seguintes procedimentos:

§ 3o É **facultada** à Comissão ou autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, **vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.** (destacado)

Ainda, constam do instrumento convocatório:

**18.4** É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a sanar, esclarecer ou complementar a instrução do processo, que não alterem a substância das propostas, fixando-se prazos para atendimento pela licitante, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar no ato da sessão, salvo o disposto no item 7.14.

**4.5** É facultada o Pregoeiro(a) e Equipe de Apoio, em qualquer fase licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a completar a instrução do processo.

Cumprе ressaltar o entendimento de Maria Sylvia Di Pietro acerca da força normativa dispēndida ao instrumento convocatório:

“ [...] costuma-se dizer que **o edital é a lei da licitação**; é preferível dizer que é a lei da licitação e do contrato, pois o que nele se contiver deve ser rigorosamente cumprido, sob pena de nulidade; trata-se de

aplicação do **princípio da vinculação ao instrumento convocatório**, previsto no art. 3º da Lei 8.666/93. ” (Direito Administrativo, 26 ed. Atlas, 2013, p. 420) (destacado)

A documentação apresentada pela Recorrente é suficiente a demonstrar que **não** utilizou de plataforma omnichannel, expressamente exigida pelo instrumento convocatório, porquanto seria **irrelevante qualquer diligência por parte do Sr. Pregoeiro**.

Repisa-se: a diligência é imprescindível nos casos em que houver equívocos sanáveis na documentação apresentada. Entretanto, tal imprescindibilidade não abrange situações em que a empresa é **manifestamente incompatível** com os ditames preconizados no edital do certame, notadamente acerca da falta de capacidade técnica e dos sistemas requeridos para a execução do contrato. Colhe-se da jurisprudência:

APELAÇÃO CÍVEL. LICITAÇÃO. PREGÃO ELETRÔNICO. CAPACIDADE TÉCNICA. COMPROVAÇÃO. ATESTADO. CONTRATO. REQUISITOS. DÚVIDAS. DILIGÊNCIAS COMPLEMENTARES. SENTENÇA MANTIDA. 1. Em respeito aos princípios previstos no art. 3º da Lei nº 8.666/1993, especialmente ao da vinculação ao instrumento convocatório, **tanto a Administração Pública quanto as sociedades participantes da licitação devem observar estritamente o edital, obedecendo aos termos e condições do instrumento convocatório**. 2. Os requisitos previstos no edital devem ser impugnados na fase prevista no art. 41 da Lei nº 8.666/1993. 3. Não há ilicitude na exigência, estabelecida pela Administração Pública, de requisitos formais para a comprovação da capacidade técnica dos licitantes, de acordo com as peculiaridades do objeto licitado. **4. Diante da inexistência de dúvidas a respeito dos**

**atestados de capacidade técnica, mas quanto à própria capacidade técnica do licitante, não se justifica a realização de diligências complementares, em respeito ao princípio da isonomia.** 5.

Apelação conhecida e desprovida. Sentença mantida. (TJ-DF 20160110997856 DF 0035381-87.2016.8.07.0018, Relator: ALVARO CIARLINI, Data de Julgamento: 22/11/2017, 3ª TURMA CÍVEL, Data de Publicação: Publicado no DJE : 30/11/2017 . Pág.: 422/426) (destacado)

Ademais, de acordo com o que preconiza o Art. 43, §3º da Lei n. 8.666/93, há expressa vedação no que concerne a juntada posterior de documentos que deveriam ser apresentados inicialmente com a proposta, mormente no que tange a documentação que atesta a capacidade técnica da licitante.

Veja que a Recorrente não apresentou originariamente documentação capaz de demonstrar a qualificação exigida para participação no certame. Deste modo, permitir a juntada posterior de documento que deveria carrear a proposta inicial viola os princípios da **isonomia, da ampla concorrência e da vinculação do instrumento convocatório**. Do entendimento jurisprudencial:

APELAÇÃO CÍVEL. LICITAÇÃO E CONTRATO ADMINISTRATIVO. MANDADO DE SEGURANÇA. HABILITAÇÃO DE EMPRESA QUE NÃO APRESENTOU TODOS OS DOCUMENTOS E OU INFORMAÇÕES EXIGIDOS PELO EDITAL. **DILIGÊNCIA DA COMISSÃO DE LICITAÇÃO POSSIBILITANDO A SUA JUNTADA EM MOMENTO POSTERIOR. ILEGALIDADE CONFIGURADA. VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA IGUALDADE DE TRATAMENTO DOS**

**CONCORRENTES PRECONIZADA NO § 3º DO ART. 43 DA LEI DE LICITAÇÕES.** APELAÇÃO DESPROVIDA, PREJUDICADO O REEXAME NECESSÁRIO. (TJ-RS - REEX: 70044885754 RS, Relator: Arno Werlang, Data de Julgamento: 11/04/2012, Segunda Câmara Cível, Data de Publicação: 25/04/2012) (destacado)

A Lei de Licitações, em seu Art. 40, dispõe acerca dos elementos que devem conter no edital. Além destes requisitos, o edital também deve estar pautado pelos princípios da **concorrência**, **isonomia**, legalidade, **impressoalidade**, moralidade, dentre outros atrelados a administração pública.

O inciso I, §1º, do Art. 3º, também determina:

Art. 3º. A licitação destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da isonomia e a selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração e será processada e julgada em estrita conformidade com os princípios básicos da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhes são correlatos.

§1º. É vedado aos agentes públicos:

I - admitir, prever, incluir ou tolerar, nos atos de convocação, cláusulas ou condições que comprometam, restrinjam ou frustrem o seu caráter competitivo e estabeleçam preferências ou distinções em razão da naturalidade, da sede ou domicílio dos licitantes ou de qualquer outra circunstância impertinente ou irrelevante para o específico objeto do contrato;

Não obstante, a Lei de Licitações, em seu Art. 7º, §§5º e 6º,

dispõem expressamente contra o direcionamento e a concomitante restrição da competitividade ao procedimento licitatório, conforme segue:

§5º. É vedada a realização de licitação cujo objeto inclua bens e serviços sem similaridade ou de marcas, características e especificações exclusivas, salvo nos casos em que for tecnicamente justificável, ou ainda quando o fornecimento de tais materiais e serviços for feito sob o regime de administração contratada, previsto e discriminado no ato convocatório.

§6º. A infringência do disposto neste artigo implica a nulidade dos atos ou contratos realizados e a responsabilidade de quem lhes tenha dado causa.

A doutrina de Hely Lopes Meirelles, acerca do tema, ensina:

“A igualdade entre os licitantes é princípio impeditivo da discriminação entre os participantes do certame, que através de cláusulas que, no edital ou convite, favoreçam uns em detrimento de outros, quer mediante julgamento faccioso, que desiguale os iguais ou iguale os desiguais. O desatendimento a esse princípio constitui a forma mais insidiosa de desvio do poder, com que a Administração quebra a isonomia entre os licitantes, razão pela qual o Judiciário tem anulado editais e julgamentos em que se descobre a perseguição ou o favoritismo administrativo, sem nenhum objetivo ou vantagem de interesse público.” (MEIRELLES, Hely Lopes. Direito Administrativo Brasileiro. 27. ed Ed. Malheiros Editores. São Paulo:2002. pg. 262.)

É consabido que a Carta Magna vincula os atos da Administração Pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, aos princípios da isonomia,

legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e dispõe:

“Art. 37. XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações.

Por fim, não há que se falar em proposta mais vantajosa. Isso porque, muito embora sua proposta tenha englobado valor inferior ao da Recorrida, a Recorrente não comprovou possuir os critérios técnicos para a execução do contrato, razão pela qual causará evidente prejuízo à Administração Pública.

Veja que a proposta mais vantajosa não se restringe a questão monetária. É necessária uma análise acerca das condições técnicas para o cumprimento do objeto do certame, **buscando a licitante que satisfatoriamente possui os mais avançados recursos para propiciar o melhor desenvolvimento das funções para as quais foi contratada.**

Destarte, uma vez que o Sr. Pregoeiro cumpriu fielmente o que preconiza o instrumento convocatório, ao passo que a Recorrente não logrou êxito em demonstrar a capacidade técnica para o cumprimento do contrato, o recurso interposto merece ser totalmente desprovido, caso conhecido.

**PEDE DEFERIMENTO.**



Santo Amaro da Imperatriz/SC, 29 de agosto de 2022

**ITS CUSTOMER SERVICE LTDA**