



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOCOCA
SETOR DE LICITAÇÕES E COMPRAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS

DECISÃO EM RECURSO ADMINISTRATIVO

FEITO: RECURSO ADMINISTRATIVO
REFERÊNCIA: PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 5905/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09/2024
OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTEGRAÇÃO TELEFÔNICA, COMPOSTA POR CENTRAL PABX IN CLOUD E APARELHOS TELEFÔNICOS IP.
RECORRENTE: VOXCITY TECNOLOGIA LTDA
RECORRIDA: 3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA

I – RELATÓRIO

Trata-se de recurso administrativo interposto pela empresa **VOXCITY TECNOLOGIA LTDA** contra a decisão do Pregoeiro que julgou classificada a proposta da empresa **3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA**. Todos os atos praticados e valores ofertados foram devidamente registrados na plataforma eletrônica da BLL COMPRAS. É o breve relatório.

II – DAS PRELIMINARES

2.1. Da tempestividade

O recurso administrativo interposto é tempestivo pois atende ao prazo legal do art. 165, I, da Lei Federal n.º 14.133/21 e ao disposto no edital de pregão em epígrafe.

2.2. Da legitimidade

A RECORRENTE se credenciou junto à plataforma eletrônica de pregão e participou da sessão pública apresentando sua proposta de preço. Ademais, o representante da empresa RECORRENTE manifestou a intenção de interpor recurso no momento oportuno, conforme estabelece o art. 165, § 1º, I, da Lei Federal n.º 14.133/21, cumprindo, por conseguinte, todos os requisitos legais.

III – DAS RAZÕES RECURSAIS

Em apertada síntese, a RECORRENTE alega que a proposta da RECORRIDA deixou de atender alguns requisitos do edital, sendo eles:



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOCOCA
SETOR DE LICITAÇÕES E COMPRAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS

-
- i) integração com o chatgpt
 - ii) integração com microsoft teams
 - iii) pesquisa de gravações por texto inserido
 - iv) inserção de comentários nas gravações
 - v) geração automática de números de protocolo
 - vi) funcionalidade click-to-call via URL e call-back
 - vii) indicadores CSAT e NPS (API)
 - viii) videoconferência com 900 participantes
 - ix) exigência de Codec de áudio G.722
 - x) solução hospedada em datacenter com certificações e em território brasileiro

Ao final da peça recursal, a RECORRENTE requer o recebimento das razões recursais para que seja desclassificada a proposta da empresa RECORRIDA em razão do não atendimento aos requisitos do edital.

IV – DAS CONTRARRAZÕES RECURSAIS

Em sede de contrarrazões a RECORRIDA afirma que as alegações da RECORRENTE não são desprovidas e infundadas para tentar desclassificar a empresa vencedora e desacreditar a decisão da comissão de licitação. Aduz que o pedido da empresa RECORRENTE não deve prosperar visto que a 3COPR atende plenamente aos requisitos do Edital. Apresenta suas alegações rebatendo ponto a ponto os itens questionados pela RECORRENTE.

Ao final, a RECORRIDA requer sejam apreciadas as contrarrazões para confirmar a decisão prolatada no processo licitatório, negando provimento ao recurso da Recorrente no sentido de manter a decisão que classificou a empresa **RECORRIDA 3COPR** como vencedora do certame. Requer também, que Caso contrário a decisão seja submetida à autoridade superior competente.

V – DA ANÁLISE DO MÉRITO

Em primeiro lugar, é imperioso registrar que a análise técnica e jurídica dos pontos levantados contou com a participação efetiva dos servidores lotados no Setor de TI cujo conhecimento contribuiu para a formação da convicção da necessidade do Pregoeiro reformar sua decisão. Ademais, com base na Lei nº 14.133/2021 e no princípio da vinculação ao edital, a análise foi conduzida de forma criteriosa e objetiva, considerando as especificações do instrumento convocatório, bem como com base nas alegações e as evidências documentais anexadas pelas partes interessadas.

Pois bem. Diante dos apontamentos trazidos pela RECORRENTE em sede recursal, será realizada, a seguir, uma avaliação detalhada dos requisitos editalícios com o objetivo de



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOCOCA
SETOR DE LICITAÇÕES E COMPRAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS

garantir o fiel cumprimento das exigências técnicas previstas no edital após os apontamentos trazidos pela RECORRENTE.

i) Falta de integração com CHATGPT (item 5.4 do TR)

O edital estabelece a exigência de uma solução capaz de se integrar com ferramentas de inteligência artificial (IA), com o objetivo de aprimorar o atendimento automatizado e reduzir a carga sobre os operadores humanos. A presença de IA é essencial para garantir respostas rápidas, precisas e escaláveis, especialmente em setores críticos como o atendimento à saúde dos municípios.

No entanto, a solução Attimo, proposta pela RECORRIDA, não oferece integração nativa com o ChatGPT, conforme especificado no edital. Embora a REOCRRIDA tenha argumentado que a integração pode ser feita por meio de APIs externas, isso não atende plenamente à exigência de uma solução integrada de forma nativa e direta. A ausência dessa integração compromete significativamente a capacidade de fornecer um atendimento automatizado eficiente e escalável, o que prejudica a qualidade do serviço em áreas sensíveis como a saúde pública.

Portanto, a falta dessa funcionalidade representa um não atendimento aos requisitos essenciais estabelecidos no edital, tornando inviável a escolha dessa solução para o pleno atendimento às necessidades do município.

ii) Limitação em videoconferências (não suporta 900 participantes) (Item 5.4 do TR),

O edital especifica que a plataforma de videoconferência deve ser capaz de suportar até 900 participantes simultâneos. Trata-se de uma exigência particularmente relevante para a realização de campanhas de saúde pública e grandes eventos de coordenação, como treinamentos e reuniões de planejamento em massa. No entanto, a solução **ATTIMO**, em conjunto com o **RAINBOW HUB**, apresenta uma limitação técnica significativa, permitindo a participação de **apenas 120 participantes por videoconferência**.

Essa limitação **não atende ao requisito mínimo estabelecido no edital**, comprometendo, por consequência, a capacidade de realizar grandes reuniões virtuais necessárias para a coordenação eficaz de ações de saúde e treinamentos de pessoal em larga escala. A incapacidade de acomodar um número adequado de participantes prejudica a implementação de estratégias essenciais para o município, impactando negativamente a eficiência operacional em áreas críticas como a saúde pública e os treinamentos necessários.

iii) Falta de indicadores nativos de CSAT e NPS (item 5.4 do TR)



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOCOCA
SETOR DE LICITAÇÕES E COMPRAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS

O edital exige a disponibilização de indicadores de qualidade como CSAT (Customer Satisfaction Score) e NPS (Net Promoter Score), essenciais para a avaliação da qualidade do serviço prestado e monitoramento da satisfação dos cidadãos. A solução **Attimo** não contempla essas métricas de forma nativa, o que significa que a Prefeitura não terá uma maneira eficaz de medir a percepção dos municíipes sobre o atendimento recebido, especialmente no setor de saúde, onde a satisfação do cidadão é fundamental para a melhoria contínua do serviço.;

iv) Integração com whatsapp (item 5.4 do TR);

O edital demanda uma integração que permita o envio de mensagens em massa via WhatsApp, particularmente para campanhas de saúde e comunicação com os municíipes sobre agendamentos e consultas. A solução Attimo, sozinha ou em combinação com o Rainbow Hub, não apresenta uma integração nativa com WhatsApp para atender a essa exigência.

Essa integração é vital para garantir que a população receba informações importantes de maneira rápida e eficiente, permitindo uma comunicação ágil e eficaz, principalmente em situações de urgência, como alertas de saúde pública ou convocações para campanhas de vacinação. Logo, a ausência dessa funcionalidade compromete o atendimento adequado aos requisitos do edital e a prestação de um serviço essencial aos cidadãos.

v) Outras funcionalidades relevantes;

O edital exige uma **solução de comunicação multicanal integrada**, que abranja telefonia, chat corporativo, videoconferências e disparo de mensagens, com o objetivo de oferecer uma experiência coesa e eficiente tanto para os operadores quanto para os cidadãos. A ideia central é que todos esses canais operem de forma harmoniosa e automatizada, permitindo que o município forneça um atendimento ágil e de qualidade, essencial para serviços de alta demanda, como saúde, educação e assistência social.

No entanto, a combinação proposta pela RECORRIDA, utilizando a solução Attimo em conjunto com o Rainbow Hub, não consegue atender integralmente a esses requisitos. Embora cada uma das soluções possa oferecer funcionalidades específicas, elas não estão totalmente integradas para operar como um sistema único e automatizado. Isso resulta em um sistema fragmentado, onde diferentes plataformas precisam ser gerenciadas separadamente, o que vai contra o propósito de uma solução unificada.

Nesse sentido, a falta de integração completa entre os canais compromete a capacidade de fornecer um atendimento fluido, onde o operador ou sistema pode transitar facilmente entre os diversos meios de comunicação, como chamadas telefônicas, videoconferências e mensagens instantâneas. Além disso, a administração e manutenção de uma solução fragmentada torna-se mais complexa, exigindo maior esforço de gestão e aumentando o risco de falhas operacionais, como perda de informações entre os canais.



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOCOCA
SETOR DE LICITAÇÕES E COMPRAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS

Além disso, cabe frisar que a referida fragmentação também impacta diretamente a experiência do cidadão, que pode enfrentar inconsistências no atendimento ao mudar de um canal para outro. Assim, a ausência de uma integração total das funcionalidades essenciais desclassifica a solução apresentada por não cumprir os requisitos técnicos mínimos estabelecidos.

VI - CONCLUSÃO

Com base nas exigências do edital, as funcionalidades que a solução Attimo deixa de atender — como a integração com ChatGPT, suporte limitado a videoconferências, falta de indicadores CSAT e NPS, e integração com WhatsApp — são essenciais para o bom funcionamento da comunicação nos projeto da Prefeitura de Mococa. Com efeito, a falta dessas funcionalidades compromete a eficiência e a eficácia do atendimento aos cidadãos, o que pode gerar dificuldades operacionais e prejudicar o sucesso do projeto.

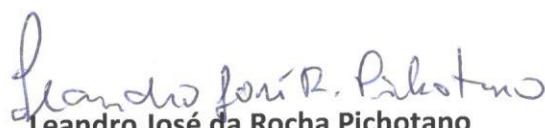
Dessa forma, não resta alternativa que não seja a reforma da decisão inicialmente tomada no sentido de promover a desclassificação da proposta da RECORRENTE tendo em vista que a solução Attimo não apresentada conformidade total com as exigências técnicas estabelecidas no edital.

VII – DECISÃO

Diane de todo o exposto, **DECIDO**, em sede de preliminar, **CONHECER DO RECURSO ADMINISTRATIVO** interposto pela **RECORRENTE**, e **no mérito, DAR-LHE PROVIMENTO**, no sentido de **REFORMAR** a decisão anteriormente tomada e julgar **DESCLASSIFICADA** a proposta da **RECORRIDA**.

Remeto os autos à autoridade superior para apreciação e providências cabíveis, atendendo-se ao disposto no art. 165, § 2º, da Lei Federal n.º 14.133/21.

Mococa-SP, 24 de setembro de 2024.


Leandro José da Rocha Pichotano
Pregoeiro



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOCOCA
SETOR DE LICITAÇÕES E COMPRAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS

OFÍCIO Nº 007 /2024/SL

Mococa-SP, 24 de setembro de 2024.

Ao Senhor
Eduardo Ribeiro Barison
Prefeito Municipal
Mococa-SP

Assunto: Decisão em recurso administrativo.

Excelentíssimo Senhor Prefeito,

Com meus cordiais cumprimentos, na oportunidade, venho respeitosamente à presença de Vossa Excelência e no uso das atribuições legais conferidas pela Lei Federal n.º 14.133/21 e Decreto Municipal nº 6.365/23, encaminhar o teor da DECISÃO tomada em sede de recurso administrativo (em anexo), interposto pela empresa **VOXCITY TECNOLOGIA LTDA**, no bojo do Processo Administrativo nº 5.905/2024, Pregão Eletrônico nº 09/2024, cujo objeto se refere contratação de empresa para fornecimento, implantação, configuração de serviços de integração telefônica, composta por central PABX in cloud e aparelhos telefônicos iP.

Respeitosamente,

Leandro José da Rocha Pichotano
Pregoeiro



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOCOCA
GABINETE DO PREFEITO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO

DECISÃO EM RECURSO ADMINISTRATIVO

PROCESSO ADMINISTRATIVO N° 5905/2024

PREGÃO ELETRÔNICO N° 09/2024

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTEGRAÇÃO TELEFÔNICA, COMPOSTA POR CENTRAL PABX IN CLOUD E APARELHOS TELEFÔNICOS IP.

RECORRENTE: VOXCITY TECNOLOGIA LTDA

RECORRIDA: 3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA

Vistos, etc.

I – **ACOLHO** a decisão exarada pelo Pregoeiro e adoto seus termos como fundamento da presente Decisão, como se aqui estivessem transcritos;

II – **DECIDO CONHECER** do recurso interposto pela **RECORRENTE**, e no mérito, **DAR-LHE PROVIMENTO**, no sentido de **REFORMAR** a decisão tomada e julgar **DESCLASSIFICADA** a proposta da **RECORRIDA**.

III – Encaminhe-se ao Setor de Licitações para as providências cabíveis

IV - Publique-se e cumpra-se;

Prefeitura de Mococa, 26 de setembro de 2024.

EDUARDO
RIBEIRO
BARISON:1586
4648841

Assinado de forma
digital por EDUARDO
RIBEIRO
BARISON:15864648841
Dados: 2024.09.26
15:52:55 -03'00'

EDUARDO RIBEIRO BARISON
PREFEITO MUNICIPAL