

SENHORA PREGOEIRA DA COMISSÃO DE LICITAÇÕES DO CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO RESPONSÁVEL PELO PREGÃO ELETRÔNICO N. 6/2023

Pregão Eletrônico nº: 6/2023

Processo Administrativo nº: 68/2023

Fundamentação legal: Lei nº 14.133/ 2021

TYKHE SOLUÇÕES E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita sob o CNPJ nº 384238970001-39, com sede em SQS 111, Bloco A, Apt 504 - Asa Sul, Brasília - DF, CEP 70374010, vem, por meio de seu representante legal João Anselmo Bandeira dos Reis, RG 2991462 SESP-DF, CPF 03704579190, apresentar **CONTRARRAZÕES AO RECURSO** Interposto por **MAXX PROJETOS E CONSULTORIA EM TI LTDA**.

DA TEMPESTIVIDADE

1. Antes de se adentrar no mérito do recurso, necessário frisar que a apresentação desta contrarrazão está de acordo com o estabelecido na Lei Federal nº 14.133/2021, que indica o prazo de 03 (três) dias úteis para apresentação das contrarrazões do recurso.

DO BREVE RESUMO

1. Move-se no momento processo licitatório que objetiva a contratação de prestação do serviço de plataforma da web integrada ao WhatsApp, a fim de atender as demandas do Conselho Regional de Medicina do Estado do Rio de Janeiro.
2. Ultrapassada a etapa de lances, ao promover a análise das exigências do edital, declarou-se a empresa TYKHE, ora recorrida, como a vencedora do certame.
3. Ocorre que, perante essa douta comissão, vem a recorrente afirmar um suposto descumprimento das determinações editalícias com base em uma matemática amadora e descompromissada com os interesses do erário.
4. Afirma-se que ocorreu vitupério ao edital na medida em que a ora recorrida não teria, supostamente, atingido os requisitos matemáticos estipulados pelo próprio recorrente.

5. Nas palavras do recorrente:

“A proposta apresentada pela empresa TYKHE SOLUCOES E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE LTDA, CNPJ 38.423.897/0001-39 é absolutamente irreal e desconectada dos valores praticados pelo mercado. Isso porque os valores unitários apresentados pela empresa não possuem qualquer referência ou equivalência com os valores praticados pelo mercado, já que as estimativas indicam valores irrisórios e absolutamente impraticáveis, levando em consideração, PRINCIPALMENTE, os preços cobrados por conversa pela Plataforma do WhatsApp Business”

6. Ocorre que a alegação do recorrente pouca lógica faz, conforme restará devidamente demonstrado.

7. O edital é claro e a comissão licitatória simplesmente aplicou o óbvio, nos termos dos pedidos de **esclarecimento**¹ e relatório de diligências:

“Solicitado ao licitante TYKHE SOLUCOES E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE LTDA - CNPJ 38.423.897/0001-39 que esclarece sobre a exequibilidade de sua proposta e a possibilidade de prestar o serviço a esta Administração, sem prejuízo, ainda que o valor ofertado esteja 50% (cinquenta por cento) inferior ao valor orçado pelo CREMERJ e; que também esclarecesse se já prestou o serviço objeto do pregão n. 06/2023 a outras empresas (privadas ou da Administração pública) a Licitante posicionou-se da seguinte forma:

- Apresentou explicações acerca da formação de preços e sobre os cálculos que embasaram sua proposta; acrescentando ainda em seus esclarecimentos que tem ciência dos preços praticados pela META (antigo Facebook) consultáveis através do link mencionado em sua manifestação.
- Além do mencionado, a licitante inseriu planilha de custos, com a forma de precificação.

Instada à área de tecnologia da informação Cremerj para que avaliasse os documentos abaixo, a referida área posicionou-se da

¹ <https://www.cremerj.org.br/licitacoes/resumo/420/3>

seguinte forma (...) os atestados de capacidade técnica comprovam a expertise para execução do objeto deste pregão.

Em consulta ao cadastro contido no site de compras públicas do Governo Federal na área do SICAF (Sistema de Cadastramento de Fornecedores) sobre ocorrências em face da Licitante (Ocorrências Ativas e Impeditivas), tais como: advertências, multas e demais sanções também não verificamos qualquer sanção aplicada à empresa, em especial, no que tange ao descumprimento da prestação dos serviços.

Considerando os resultados obtidos através das diligências realizadas acima, prosseguimos com o certame por falta de elementos que caracterizem a inexequibilidade da proposta da licitante TYKHE SOLUÇÕES E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE LTDA - CNPJ 38.423.897/0001-39.”

8. O recorrente incorre em erro em função do desconhecimento que expressa quanto ao funcionamento da plataforma META. Deixando mais claro ainda que não é a melhor empresa a desempenhar o serviço, uma vez que demonstrou-se incapaz de realizar os básicos cálculos do mesmo. A empresa recorrida não faz cobrança por mensagem, como acredita a recorrente, faz cobrança por conversa. Dessa má compreensão surge o degradado recurso em análise.
9. O preço das conversas no WhatsApp Business é baseado em conversas de 24 horas, nas quais é possível interação por meio de **mensagens ilimitadas pagando um único valor.**
10. Ao utilizar a plataforma da Meta **se paga 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.
11. As conversas de Utilidade são as atualizações de conta e de pedidos, alertas e outras informações importantes; Já as conversas iniciadas pelo usuário – ou seja, quando uma empresa responde a um usuário que entrou em contato – são chamadas de Conversas de serviço. Elas correspondem ao atendimento para tirar dúvidas ou resolver problemas. As conversas de serviço são gratuitas até o limite de mil conversas por mês, somando 12 mil ao ano.²
12. Nesse contexto o esclarecimento Nº 6 elucida os números necessários para a manutenção de seu serviço ao público e informa que o edital :

Pergunta: É imperativo para garantir a segurança de fornecimento que o CREMERJ informe:

² https://business.whatsapp.com/products/platform-pricing?lang=pt_BR

1. Quantidade de **conversas Ativas**, quais suas categorias (marketing, utilidade, autenticação e serviço) e qual volumetria de mensagens dentro destas conversa em uma janela de 24 hs?
2. Quantidade de **conversas passivas** e quantas mensagens nestas jornadas de atendimento.?
3. Qual a volumetria total de mensagens que será contratada para os canais digitais caso o cremerj deseje utilizar outro canal digital (chatweb, instagram, Facebook, outros)

Resposta: Pela natureza institucional do Conselho a demanda das mensagens ativas está localizada na categoria "**Mensagens de utilidade**", que representam **60% (sessenta por cento)**. As demais mensagens estão classificadas na categoria de serviços (receptiva).

(...)

O edital prevê, no item 7.2.2 9

(...)

e corrobora no item 7.2.3

(...)

Ademais, o Anexo I- Termo de Referência, prevê o seguinte, em seus itens 5.1.2 e 5.1.2.4

(...)

Ou seja, os itens supramencionados prevêm expressamente CONVERSAS passivas (recebidas pelo Cremerj).

13. As conversas de utilidade e serviço são categorias de conversas utilizadas no dia-dia do conselho e as indicadas expressamente em edital conforme expõem os esclarecimentos. Ademais, vale ressaltar que os valores e métricas necessárias são explicitados em incansáveis esclarecimentos.

Pergunta 2: Entendemos que a referência do pacote de **5.000 conversas/mês** mencionado no termo de referência, trata-se da modalidade de **conversa PASSIVA/RECEPTIVA**. Nosso entendimento está correto? Caso não esteja, favor esclarecer: a) a qual modalidade se refere o pacote de 5.000 conversas/mês? b) caso não seja referente a conversas passivas, esta CONTRATANTE fará uso dessa modalidade?

Resposta: Está correto o entendimento. Esse pacote refere-se ao mínimo que a plataforma deva suportar para a troca de mensagens passivas/receptivas.

Pergunta 3: (...) Dessa forma questionamos qual a categoria da mensagem ativa a ser consumida?

Resposta: Pela natureza institucional do Conselho a demanda das mensagens ativas está localizada na categoria "Mensagens de

utilidade", que representam 60% (sessenta por cento). As demais mensagens estão classificadas na categoria de serviços (receptiva).

14. A Meta como indicado na tabela de preços de seu site³ **cobra um valor fixo por CONVERSA**. Cada conversa corresponde a uma sessão de 24 horas na qual é possível um cliente e uma empresa interagirem por meio de mensagens ilimitadas pagando um único valor.
15. Desse modo, se um cliente envia uma mensagem iniciando uma conversa de serviço (receptiva), será feita uma única cobrança no valor de USD 0,03 (R\$ 0,15171) para todas as mensagens enviadas pelo cliente ou pela empresa durante as 24 horas após o envio da primeira mensagem. Nas conversas de utilidade (ativas), a cobrança é feita da mesma forma, a empresa, no caso o CREMERJ, envia uma mensagem do tipo utilidade e somente será feita uma única cobrança no valor de USD 0,035 (R\$ 0,17701) englobando **todas** as mensagens enviadas pelo cliente ou pela empresa no período de 24 horas.
16. O Edital expõe qual porcentagem mínima de conversas serão necessárias em consequência, para obstar o processo de quaisquer manchas, a douda comissão licitatória em momentos distintos elucidou o cálculo a fim de que houvesse um critério objetivo para análise do sistema.
17. Como a precificação solicitada pelo edital no item 1.1. e informada nos pedidos de esclarecimento informavam que a quantidade solicitada de 400.000 **correspondiam a mensagens e não a conversas**, estimamos no mínimo 1 mensagem para cada conversa ativa, já que conforme o termo de referência, serão enviados apenas informes e que provavelmente nesse caso não haverá resposta nenhuma do cliente. Já as conversas passivas, estimamos com base na atual árvore do CREMERJ informado no ESCLARECIMENTO 3, o qual precisa de pelo menos 7 mensagens para finalizar um atendimento. Desse modo, o total de conversas receptivas são aproximadamente 22857 para o período de 12 meses. Além disso, 12000 conversas receptivas foram desconsideradas da estimativa de preço, já que as primeiras 1000 conversas receptivas de cada mês são gratuitas, somando 12 mil anualmente. De tal forma a tabela de precificação do serviço em tela apresenta-se da seguinte forma:

Tipo de Mensagem	Quantidade de conversas	Unitário (R\$)	Total (R\$)
Utilidade (ativa)	240.000	0,1770	42.480,00
Serviço (receptiva)	10.857	0,1517	1.647,0069
Total	-	-	44.127,0069

³ <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing/>.

18. O serviço da recorrida não tem custo adicional referente aos fluxos do bot ou de opções de menu, já que nosso sistema possui uma interface simples e intuitiva que permite preencher os menus para o bot sem necessidade de escrever nenhum código de programação (interface no-code). Também não há custo adicional referente à integração com sistemas externos, APIs ou webservices, já que a interface também possui as ferramentas necessárias para configurar as requisições a APIs e webservices de forma intuitiva.
19. A recorrente incorreu em erro no momento em que **confundiu em seu cálculo mensagens com conversas**, atribuindo o valor de uma conversa a cada mensagem, apesar de esse não ser o método de cobrança empregado pela META.
20. Ademais informa que a recorrida não utilizará API oficial, como exigido em edital, que poderia ser demonstrado através dos atestados fornecidos pelo Tribunal Regional Eleitoral Do Rio Grande Do Norte - TRE/RN e pela Prefeitura de Araucária, que indicariam cabalmente a utilização de plataforma não oficial. Claro, são palavras vazias de fundamentação.
21. O edital referente ao atestado do TRE-RN é explícito em informar que é necessário que o serviço seja provido por um representante autorizado pelo Facebook:
- 2.1.5 Por estes motivos precisamos de uma ferramenta que agrupe todos os canais de atendimento do TRE (omni channel) e que auxilie na gestão de filas de atendimento e atendimento automatizado (chatbot), e que seja provido por um representante autorizado do Facebook, Inc. empresa dona do mensageiro WhatsApp.
(...)
- 2.11.1 A licitante deverá demonstrar que é autorizada a operar o WhatsApp Business no Brasil pelo Facebook.
(...)
- Não serão aceitos quaisquer outros tipos de fornecedores de solução para WhatsApp Business que não sejam autorizados expressamente pelo Facebook, conforme o caput e os itens 2.10.6.1 e 2.10.6.2.
22. Ora, basta ser alfabetizado para ler os atestados e os editais⁴ a eles conexos para constatar que tal qual o edital em tela exige, o atestado de capacidade técnica foi expedido após a conclusão dos serviços, e o de Araucária aponta que foi fornecida plataforma de comunicação e atendimento digital via chat no site e por WhatsApp (WhatsApp Business API), Facebook Messenger (ferramenta de mensagem direta do Facebook) e Chatbot.

⁴ Pregão Eletrônico nº 37/2022-TRE/RN e Processo de Licitação nº 59096/2021 Prefeitura de Araucária

23. Conforme o atestado de capacidade técnica apresentado informa, a solução contratada possui diversas funcionalidades, como permitir a criação de respostas automáticas, criação de menus de atendimento com vários níveis e opções, direcionamento de atendimento para grupos, captura de dados da pessoa atendida, envio de mídias, bloqueio de conteúdo, mensagens personalizadas, integração com APIs externas, diferentes tipos de usuários, relatórios gerenciais do sistema, importação e exportação de lista de contatos, criação de pesquisas e várias outras.
24. A dificuldade da recorrente em interpretar textos e compreender matemática e como funciona o serviço ofertado pela META torna impossível o deferimento do pleito recursal.
25. Chega-se ao cúmulo requerer que a ora pregoeira faça pesquisa por notas fiscais! O portal da transparência é de livre acesso a todos e bastaria que a recorrente entrasse no campo de pesquisa para verificar que o preço ofertado pela recorrida é praticado no mercado quando se trata de procedimento licitatório, ademais dois atestados de capacidade técnica apontam a competência da recorrida em executar o serviço.
26. Por fim, a própria equipe técnica desse CREMERJ verificou em consulta ao SICAF quanto a existência de qualquer advertência, multa e/ou demais sanções. Verificou-se que não há qualquer sanção aplicada à empresa, em especial, no que tange ao descumprimento da prestação dos serviços.
27. O pleito da recorrente carece de fundamentação em tal nível que em seus pedidos solicita, além da nulidade do procedimento em tela, que a douta comissão procure fazer provas de suas alegações, que obviamente são infundadas, como se não fosse de quem acusa o ônus da prova. Trata-se de recurso fruto de insatisfação e má compreensão do serviço solicitado no Edital.
28. Não há qualquer centelha de verdade nas afirmações exaradas, ademais, a recorrente não apresenta um elemento probatório sequer para subsidiar suas afirmações.
29. Adicionalmente, a despeito de qualquer requisição editalícia, a recorrente solicita que a recorrida seja obrigada a comprovar se é BSP ou ISV. Em socorro a tal compreensão verde, esclarecemos que o edital contém as orientações e os requisitos. Não sendo requisito editalício, a equipe técnica avaliadora não solicitou nenhum documento ou demonstração adicional nesse sentido.
30. Por lealdade, por desejar tornar mais fácil o árduo trabalho desta douta comissão, informamos que possuímos a autorização do Facebook para agir como ISV - Independent Software Vendor e trabalhar com a plataforma WhatsApp, conforme termo ISV apresentado nos documentos **anexos**⁵ a essas contrarrazões.
31. Se alguma validação tiverem as alegações da recorrente muito mais fácil seria formar prova. Ocorre que, como óbvio, não possuem prova alguma, na medida em que não existem provas para fundamentar seus argumentos.

⁵ <https://drive.google.com/drive/folders/144AOgbr172SLIKicu-YXjd-79TLGc5po?usp=sharing> (TERMO ISV)

32. O Recorrente desvirtua os termos do edital e dos Atestados de Capacidade Técnica da Recorrida e dos termos de uso da META de tal forma que em seu recurso informa algo que não condiz com o escrito letra por letra.

“A interpretação dos termos do Edital não pode conduzir a atos que acabem por malferir a própria finalidade do procedimento licitatório, restringindo o número de concorrentes e prejudicando a escolha da melhor proposta” (STJ – MS 5869 – DF – 1ª S. Relª Minª Laurita Vaz – DJU 07.10.2002).

33. Pelo exposto, constata-se que o desejo do recorrente é o de justamente malferir a finalidade do procedimento licitatório, restringindo o número de competidores e baseando tal em cálculos amadores e jurisprudência que pouco conecta-se com o caso em tela. Deseja-se fixar requisitos alheios à legislação e ao edital, desafiando-se a racionalidade.
34. É notório juridicamente, o próprio Edital deve e consigna a forma que deve ser realizado o julgamento das propostas, que será com base nos termos do Edital, que por sua vez é guiado e sujeito ao princípio da legalidade.
35. Ora, o que almeja a empresa ora Recorrente é que este ilustre Pregoeiro realize julgamento das propostas em desconformidade com os ditames editalícios e legais, ou seja, requer o Recorrente que este ilustre Pregoeiro venha basear sua decisão de acordo com os preceitos e condições completamente alheias ao disposto no ato convocatório desta licitação.
36. Frise-se que se concedido o pedido recorrente desprestigia-se o consagrado Princípio da Isonomia, pois nesta linha de raciocínio, há de se abrir exceções, admitindo-se então o licitante que não apresentou sua proposta mais vantajosa e conforme o edital, empregando-se a ele um tratamento desigual e privilegiado frente ao participante do certame, que foi diligente, cauteloso e econômico na confecção de sua proposta.

DOS PEDIDOS

37. Por todo o exposto, sendo claro que a o atendimento ao recurso da empresa recorrente, além de ilegal, estaria em descompasso com a jurisprudência e lei e, ao fim e ao cabo, acarretaria prejuízo ao próprio erário requer-se:

Seja julgado completamente improcedente o presente recurso administrativo, por total carência de fundamentação legal, por medida de inteira justiça e defesa do interesse público primário e secundário, haja vista que a empresa recorrida apresentou a proposta em consonância ao edital de licitação e também apresentou a proposta mais vantajosa.

Na hipótese não esperada do acolhimento, que faça este subir, devidamente informado à autoridade superior.

Brasília, 15 de dezembro de 2023
João Anselmo Bandeira dos Reis

ANEXO I

+55 21 3184-7050
online

Bloquear | Adicionar

29 de novembro de 2023

As mensagens e as chamadas são protegidas com a criptografia de ponta a ponta e ficam somente entre você e os participantes desta conversa. Nem mesmo o WhatsApp pode ler ou ouvi-las. Toque para saber mais.

Olá 09:43 ✓



Este é o canal de atendimento do CREMERJ

Digite o número da opção de atendimento:

- 1 - ELEIÇÕES 2023
- 2 - FINANCEIRO
- 3 - REGISTRO MÉDICO (PF)
- 4 - REGISTRO DE EMPRESA (PJ)
- 5 - SERVIÇOS ON-LINE (Receitas, senhas)
- 6 - DEFESA MÉDICA (Covid, normas, denúncia, agressão, invasão do ato Médico)
- 7 - PAGAMENTO ANUIDADE 2023

* - Finalizar 09:43

2 09:44 ✓

Prezado Dr.(a),

Por gentileza, informe seu nome e CRM e faça sua solicitação.

Em breve o(a) senhor(a) será atendido por um operador.

09:44

Bom dia, como podemos ajudar? 09:44

Bom dia, pode encerrar o chat? Estava somente verificando como é o WPP do cremerj atualmente 09:44 ✓

Agradecemos o seu contato e permanecemos à disposição. 09:47

Mensagem