

ILUSTRÍSSIMO SENHOR PRESIDENTE DA COMISSÃO DE LICITAÇÃO DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 039/2023 – COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN-ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 039/2023

COMUNICA SOLUÇÕES LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 08.874.772/0001-64, com sede na Av. Jerônimo Monteiro, nº 1000, Ed. Trade Center, Centro, Vitória/ES, vem respeitosamente diante da presença de Vossa Senhoria, interpor **RECURSO ADMINISTRATIVO** com fundamento nos itens 20.2 e 20.4 do Edital Convocatório, por não se conformar com o resultado do certame que proclamou a licitante **ENORSUL SERVIÇOS EM SANEAMENTO LTDA** vencedora do certame, bem como que declarou imotivadamente a desclassificação da Recorrente, pelos substratos a seguir apresentados:

DA TEMPESTIVIDADE

Cumpra aduzir que, o presente Recurso Administrativo apresenta-se manifestamente tempestivo, visto que a decisão que declarou a empresa **ENORSUL SERVIÇOS EM SANEAMENTO LTDA** vencedora do certame ocorreu em 11/04/2024 (quinta-feira), tendo esta Recorrente o prazo de 05 (cinco) dias úteis para apresentar as razões do recurso a contar da data da divulgação da decisão, conforme o item 20.2.1 do Edital de Licitação:

20.2.1 Manifestada a intenção de interpor recurso, as razões dos recursos deverão ser apresentadas no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contado a partir da data da publicidade do ato de declarar o vencedor em meio eletrônico. O prazo para apresentação de contrarrazões será



de 05 (cinco) dias úteis e começará imediatamente após o encerramento do prazo do recorrente, sem a necessidade de nova notificação, sendo-lhes asseguradas vistas ao processo.

Nesta seara, importante registrar, ainda, que o artigo 92 do Regulamento de Licitações da CESAN prevê a metodologia de contagem de prazos exclui o dia do início e inclui o do vencimento. Senão vejamos:

Art. 92 Na contagem dos prazos estabelecidos neste RLC, exclui-se o dia do início e inclui-se o do vencimento.

Parágrafo único. Os prazos se iniciam e vencem exclusivamente em dias úteis de expediente, desconsiderando-se os feriados e recessos praticado pela CESAN, no âmbito de sua Sede, localizada em Vitória-ES.

Considerando o prazo legal para apresentação do presente do Recurso Administrativo, são as razões ora formuladas plenamente tempestivas, uma vez que o termo final do prazo recursal se dá em 18 de abril de 2024, razão pela qual deve conhecer e julgar o presente instrumento.

DO BREVE ESCORÇO FÁTICO

A Recorrente participou do Pregão Eletrônico nº 039/2023 em referência para a contratação de empresa para prestação de serviços de atendimento comercial, presencial, da **CESAN - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO**, nos Municípios de sua área de concessão.

A participação da **COMUNICA SOLUÇÕES** neste certame se pautou estritamente conforme as exigências estipuladas pelo edital, no entanto, sua proposta foi desclassificada imotivadamente, o que requer uma cuidadosa revisão para garantir a justiça no processo licitatório.

Inicialmente, cumpre destacar que a **COMUNICA SOLUÇÕES** apresentou toda a documentação necessária para a habilitação técnica, **INCLUINDO 06 (SEIS)**



ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA que atestam inequivocamente a execução de serviços anteriores com características semelhantes e complexidade equivalente ou superior às exigidas pelo edital.

Com efeito, os atestados demonstram a vasta experiência da empresa na gestão qualificada de atendimento ao público, envolvendo significativa logística operacional e administrativa, cumprindo com os requisitos do item 12.2.1 do edital que especifica a necessidade de comprovação da capacidade operacional da empresa licitante.

No entanto, apesar da conformidade documental demonstrada, a **COMUNICA SOLUÇÕES** foi notificada de sua desclassificação em 20 de março de 2024, quase dois meses e meio após a entrega dos documentos de habilitação em 08 de janeiro de 2024.

Durante esse prolongado intervalo, observou-se um processo de diligência realizado pela comissão de licitação que investigou a veracidade e adequação dos atestados apresentados. Destaca-se que tais diligências foram realizadas exclusivamente com as entidades contratantes que emitiram os atestados para a **COMUNICA SOLUÇÕES**, sem que houvesse oportunidade para a empresa participar ou mesmo oferecer esclarecimentos adicionais durante o processo.

É fundamental ressaltar a discrepância no tratamento dado à **COMUNICA SOLUÇÕES** em comparação com outras empresas participantes do mesmo certame. Enquanto a documentação de outras licitantes foi avaliada e processada em no máximo três semanas, a documentação da **COMUNICA SOLUÇÕES** permaneceu sob análise por mais de dois meses e meio.

Tal desigualdade no processo de análise documental e no período de diligência não foi acompanhada de justificativas plausíveis ou transparentes por parte da comissão de licitação, o que suscita preocupações significativas sobre a equidade e imparcialidade do processo.

Além disso, as razões específicas para a desclassificação da proposta da **COMUNICA SOLUÇÕES** não foram detalhadamente comunicadas, limitando-se a uma breve menção de não atendimento à qualificação técnica exigida pelo edital.



A referida falta de detalhamento contraria os princípios de transparência e motivação dos atos administrativos, impedindo a empresa de compreender plenamente as razões da desclassificação para que pudesse, conforme permitido por lei, exercer seu direito ao contraditório e à ampla defesa de maneira eficaz.

Este breve relato visa elucidar as circunstâncias que cercam a desclassificação da **COMUNICA SOLUÇÕES** no Pregão Eletrônico, ressaltando a necessidade de uma revisão criteriosa e justa das decisões tomadas, a fim de garantir a conformidade com os princípios que regem os procedimentos licitatórios e assegurar a justa competição entre os participantes.

DA ORDEM DE CLASSIFICAÇÃO

Após a disputa do Pregão Eletrônico nº 039/2023, a ordem de classificação foi a seguinte:

LISTA DE CLASSIFICAÇÃO

- 1 IVOX CONTACT CENTER LTDA – R\$ 19.900.000,00
- 2 SERVILIMP SERVIÇOS CONSERVAÇÃO LIMPEZA VITÓRIA – R\$ 20.000.000,00
- 3 COMUNICA SOLUÇÕES LTDA – R\$ 21.524.099,99
- 4 ENORSUL SERVIÇOS EM SANEAMENTO LTDA - R\$ 21.524.100,00
- 5 SOLLO BRASIL CONTACT CENTER & TECNOLOGIA LTDA - R\$ 22.137.500,00
- 6 ALLSAN ENGENHARIA E ADMINISTRAÇÃO LTDA - R\$ 22.630.000,00
- 7 GMF GESTÃO DE MEDIÇÃO E FATURAMENTO LTDA - R\$ 35.000.000,00
- 8 CONTAX S.A. – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL - R\$ 51.813.360,00

Convocada para apresentar sua documentação, a **IVOX CONTACT CENTER LTDA** foi **DESCCLASSIFICADA** em razão de ter sido considerada **INABILITADA** para o certame.

Verifica-se pelo processo de disputa que a Comissão de Licitação desclassificou motivadamente a licitante **IVOX CONTACT CENTER LTDA**, justificando o seguinte:



“...NÃO FOI APRESENTADO O REQUISITO 12.2.1: COMPROVAÇÃO DA CAPACIDADE OPERACIONAL DA EMPRESA LICITANTE, MEDIANTE A APRESENTAÇÃO DE ATESTADO(S) EM NOME DA LICITANTE, EMITIDOS PELO CONTRATANTE TITULAR, OBRIGATORIAMENTE PESSOA JURÍDICA DE DIREITO PÚBLICO OU PRIVADO, COMPROVANDO A EXECUÇÃO DE SERVIÇOS DE CARACTERÍSTICAS SEMELHANTES, DE COMPLEXIDADE TECNOLÓGICA E OPERACIONAL EQUIVALENTE OU SUPERIORES A: SERVIÇOS DE ATENDIMENTO HUMANO, PRESENCIAL, COMPREENDENDO A DISPONIBILIZAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DDE RECURSOS HUMANOS E MANUTENÇÃO DE RECURSOS FÍSICOS E TECNOLÓGICOS, COM QUANTIDADE IGUAL OU SEPERIOR A 100.000 (CEM MIL) ATENDIMENTOS, NUM PERÍODO MÍNIMO DE 12(DOZE) MESES. ANÁLISE ITEM 19.1.3 – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA – FOI APRESENTADO ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA, TOMADOR DOS SERVIÇOS FOI A COMPANHIA ESPÍRITO SANTO DE SANEAMENTO – CESAN, DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO, TELEFÔNICO, NA MODALIDADE CONTACT CENTER RECEPTIVO E ATIVO, OU SEJA, ESTÁ EM DESACORDO COM AS EXIGÊNCIAS DO EDITAL. HOUE QUESTIONAMENTO QUANTO A ESSE ITEM, JÁ RESPONDIDO E INSERIDO NA CAIXA DE MENSAGENS DO LICITAÇÕES-E DO BANCO DO BRASIL. FOI ESCLARECIDO NAQUELE MOMENTO, QUE AS EXIGÊNCIAS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA SE REFEREM AS PARCELAS MAIS RELEVANTES DO PONTO DE VISTA TÉCNICO OU VALOR SIGNIFICATIVO, NA FORMA DO ART. 48 DO REGULAMENTO DE LICITAÇÕES DA CESAN, BEM COMO ART. 58 DA LEI 13.303/2016. PORTANTO FOI SOLICITADO EXPRESSAMENTE NESTE EDITAL, A COMPROVAÇÃO DE CAPACIDADE OPERACIONAL, EM SERVIÇOS DE ATENDIMENTO, PRESENCIAL, COMPROVAÇÃO EXIGIDA, PORÉM NÃO FOI APRESENTADA PELA IVOX CONTACT CENTER LTDA

Nesta esfera, nota-se que a decisão desclassificatória da licitante **IVOX CONTACT CENTER LTDA** foi suficientemente fundamentada, inabilitando-a por falta de capacidade técnica operacional.

Em seguida, a licitante **SERVILIMP SERVIÇOS CONSERVAÇÃO LIMPEZA VITÓRIA LTDA** foi igualmente desclassificada com a proclamação da sua **INABILITAÇÃO**.



“19.1.3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA. REQUISITO 12.2.1 – COMPROVAÇÃO DE CAPACIDADE OPERACIONAL DA EMPRESA LICITANTE. MEDIANTE A APRESENTAÇÃO DE ATESTADO(S) EM NOME DA LICITANTE, EMITIDOS PELO CONTRATANTE TITULAR, OBRIGATORIAMENTE PESSOA JURÍDICA DE DIREITO PÚBLICO OU PRIVADO, COMPROVANDO A EXECUÇÃO DE SERVIÇOS DE CARACTERÍSTICAS SEMELHANTES, DE COMPLEXIDADE TECNOLÓGICA E OPERACIONAL EQUIVALENTE OU SUPERIORES A: SERVIÇOS DE ATENDIMENTO HUMANO, PRESENCIAL, COMPREENDENDO A DISPONIBILIZAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DDE RECURSOS HUMANOS E MANUTENÇÃO DE RECURSOS FÍSICOS E TECNOLÓGICOS, COM QUANTIDADE IGUAL OU SEPERIOR A 100.000 (CEM MIL) ATENDIMENTOS, NUM PERÍODO MÍNIMO DE 12(DOZE) MESES. ANÁLISE: FLS 1365 A 1539 – APRESENTADOS VÁRIOS ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA, BEM COMO CONTRATOS, DE SERVICOS DE LIMPEZA, COPEIRAGEM, MOTORISTAS, PORTEIROS, RECEPCIONISTAS E OUTROS, OU SEJA, EM DESACORDO COM AS EXIGÊNCIAS DO EDITAL. OS ATESTADOS APONTAM SOMENTE QUANTIDADE DE EMPREGADOS, , NÃO CONSTANDO NENHUM QUANTITATIVO DE ATENDIMENTO REALIZADO. DESTACAMOS QUE FICOU EXPRESSO NO PRESENTE EDITAL QUE ‘NÃO SERAO ACEITOS ATESTADOS DE SERVIÇOS DE SEGURANÇA, RECEPÇÃO, PORTARI E/OU SOMENTE TERCEIRIZAÇÃO DE MÃO-DE-OBRA’. HOUVE QUESTIONAMENTO QUANTO A ESSE ITEM, JÁ RESPONDIDO E INSERIDO NA CAIXA DE MENSAGENS DO LICITAÇÕES-E DO BB. FOI ESCLARECIDO NAQUELE MOMENTO, QUE AS EXIGÊNCIAS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA SE REFEREM AS PARCELAS MAIS RELEVANTES DO PONTO DE VISTA TÉCNICO OU VALOR SIGNIFICATIVO, NA FORMA DO ART. 48 DO REGULAMENTO DE LLICITAÇÕES DA CESAN, BEM COMO ART. 58 DA LEI 13.303/2016. PORTANTO FOI SOLICITADO EXPRESSAMENTE NESTE EDITAL, A COMPROVAÇÃO DE CAPACIDADE OPERACIONAL, EM SERVIÇOS DE ATENDIMENTO, PRESENCIAL, COMPROVAÇÃO EXIGIDA, PORÉM NÃO FOI APRESENTADA. REQUISITO 12.2.2 – DECLARAÇÃO DE QUE A VENCEDORA DA LICITAÇÃO POSSUI OU POSSUIRÁ CONDIÇÕES MÍNIMAS DE ATENDER AO DESCRITIVO TÉCNICO DA INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA INTEGRADA COM AS APLICAÇÕES DA CESAN PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS OBJETO DESSA LICITAÇÃO,



DEVENDO COMPROVAR O ATENDIMENTO ATÉ O PRAZO FINAL DE MOBILIZAÇÃO PREVISTO NO ITEM 5.1.1. ANÁLISE: NÃO FOI APRESENTADA DECLARAÇÃO. REQUISITO 12.2.3. CERTIFICADO DE REGISTRO DA EMPRESA PROPONENTE EXPEDIDO PELO CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO CRA. ANÁLISE FLS 1362. APRESENTADA CERTIDÃO DE REGULARIDADE Nº 0386/2023, CONFIRMADA AUTENTICIDADE EM 02/01/2024, ENTRETANTO VÁLIDA SOMENTE ATÉ 31/12/2023. REQUISITO 12.2.4. DECLARAÇÃO DE QUE DISPONIBILIZARÁ EM SEU QUADRO PERMANENTE PROFISSIONAIS DEVIDAMENTE INSCRITOS E REGULARES PERANTE O CRA, OS QUAIS SE RESPONSABILIZARÃO PELA EXECUÇÃO DOS TRABALHOS. ANÁLISE. NÃO FOI APRESENTADA DECLARAÇÃO. REQUISITO 12.2.6. PROVA DE REGULARIZAÇÃO DOS PROFISSIONAIS REFERIDOS NOS ITENS ACIMA JUNTO AO CRA, ATRAVÉS DE CERTIDÃO COMPROVANDO SUA INSCRIÇÃO ANUAL COM O ORGÃO. ANÁLISE FLS. 1363. APRESENTADA CERTIDÃO DE REGULARIDADE Nº 0653/2023, CONFIRMADA AUTENTICIDADE EM 02/01/2024, ENTRETANTO VÁLIDA SOMENTE ATÉ 31/12/2023. REQUISITO 12.2.7. DECLARAÇÃO DE VINCULAÇÃO OU COMPROMISSO FUTURO DO RESPONSÁVEL TÉCNICO COM A LICITANTE. ANÁLISE. NÃO FOI APRESENTADA DECLARAÇÃO”.

Novamente, verifica-se que a decisão desclassificatória da licitante **SERVILIMP SERVIÇOS CONSERVAÇÃO LIMPEZA VITÓRIA LTDA** foi suficientemente fundamentada, inabilitando-a por falta de capacidade técnica operacional.

Após a desclassificação das licitantes **IVOX CONTACT CENTER LTDA** e **SERVILIMP SERVIÇOS CONSERVAÇÃO LIMPEZA VITÓRIA LTDA**, a Pregoeira passou a análise da documentação da Recorrente **COMUNICA SOLUÇÕES LTDA**, pronunciando resumidamente o seguinte:

“A EMPRESA COMUNICA SOLUÇÕES LTDA DESCLASSIFICADA POR NÃO ATENDER A QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

(...)

Observação A empresa COMUNICA SOLUÇÕES LTDA não atendeu a exigência 12.2.1 para qualificação técnica.”



Portanto, a Recorrente **COMUNICA SOLUÇÕES LTDA** foi **DECLASSIFICADA** sem qualquer fundamentação na decisão desclassificatória.

Com isso a Recorrente **COMUNICA SOLUÇÕES LTDA** não tem como compreender os motivos que culminaram com sua prematura desclassificação. Inclusive tal situação diminui as próprias condições de recurso porque não há definição do item editalício supostamente descumprido pela Recorrente **COMUNICA SOLUÇÕES LTDA**.

Após a indevida desclassificação da Recorrente **COMUNICA SOLUÇÕES LTDA**, a Pregoeira entendeu por classificar e declarar a licitante **ENORSUL SERVIÇOS EM SANEAMENTO LTDA** vencedora do certame:

"A EMPRESA ENORSUL SERVIÇOS EM SANEAMENTO LTDA CUMPRIU COM TODAS AS EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO E A PROPOSTA COMERCIAL ATENDE AO SOLICITADO NO EDITAL. PORTANTO, NO DIA 11/04/2024 A MESMA FOI DECLARADA VENCEDORA".

Diante dessa decisão, a Pregoeira entendeu por concluir o processo licitatório com a licitante **ENORSUL SERVIÇOS EM SANEAMENTO LTDA** como vencedora do certame.

Não se pode olvidar que o processo licitatório foi contaminado de invalidade justamente porque a decisão desclassificatória da Recorrente **COMUNICA SOLUÇÕES LTDA** foi engendrada sem motivação, ferindo de morte a garantia constitucional da respectiva licitante.

Inconformada, a Recorrente **COMUNICA SOLUÇÕES LTDA** manifestou expressamente sua intenção de recorrer, consoante se verifica na Ata do Pregão Eletrônico nº 039/2023:

"A COMUNICA MANIFESTA SEU INTERESSE EM RECORRER DA DECISÃO QUE DECLAROU A EMPRESA ENORSUL COMO VENCEDORA, BEM COMO DA DECISÃO IMOTIVADA QUE DECLASSIFICOU A COMUNICA. HOUVE VIOLAÇÃO A NORMAS E PRINCÍPIOS LEGAIS E CONSTITUCIONAIS".



A Recorrente **COMUNICA SOLUÇÕES LTDA** espera que o presente Recurso Administrativo seja **CONHECIDO e ACOLHIDO PARA DECLARAR A NULIDADE DA DECISÃO QUE CONSIDEROU A LICITANTE ENORSUL SERVIÇOS EM SANEAMENTO LTDA VENCEDORA DO CERTAME E POR CONSEQUÊNCIA SEJA RECONHECIDA A CAPACIDADE TÉCNICA OPERACIONAL DA RECORRENTE COMUNICA SOLUÇÕES LTDA, PROCLAMANDO-A VEENCEDORA DO PREGAO Nº 039/2023.**

DOS REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA – ITEM 12.2.1

Conforme estipulado no item 12.2.1 do edital do Pregão Eletrônico nº Pregão Eletrônico nº 039/2023 promovido pela CESAN, a qualificação técnica necessária para a participação no certame é definida da seguinte forma:

12.2.1 Comprovação de capacidade operacional da empresa licitante, mediante a apresentação de atestado(s) em nome da licitante, emitidos pelo contratante titular, obrigatoriamente pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a execução de serviços de características semelhantes, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superiores a:

SERVIÇOS DE ATENDIMENTO HUMANO, PRESENCIAL, COMPREENDENDO A DISPONIBILIZAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS E MANUTENÇÃO DE RECURSOS FÍSICOS E TECNOLÓGICOS, COM QUANTIDADE IGUAL OU SUPERIOR A 100.000 (CEM MIL) ATENDIMENTOS, NUM PERÍODO MÍNIMO DE 12 (DOZE) MESES.

As comprovações solicitadas acima poderão ser efetuadas em tantos CONTRATOS quanto dispuser a proponente, e terem sido executados em qualquer época.

As comprovações deverão atestar a execução de gestão de qualidade, capacitação de equipes, utilização e controle de procedimentos, monitoramento de serviços e indicadores de execução.



Não serão aceitos atestados de serviços de segurança, recepção, portaria e/ou somente terceirização de mão-de-obra.

Não serão aceitos atestados técnicos de execução de obras e/ou serviços contratados pela CESAN fornecidos por terceiros por motivo de subcontratações e/ou sub-rogações não formalizadas e/ou aprovadas pela CESAN. Nos demais casos, a CESAN poderá diligenciar para a obtenção de esclarecimentos e ratificações junto aos órgãos e entidades expedidoras do atestado.

A análise detalhada dos requisitos estabelecidos no item 12.2.1 do edital é essencial para compreender as especificações exigidas para a qualificação técnica das empresas licitantes.

Este segmento tem como objetivo desdobrar os componentes críticos do texto do edital, proporcionando uma visão clara sobre cada um dos critérios que devem ser atendidos.

A seguir, será realizada uma exploração metódica dos requisitos, de modo a assegurar uma compreensão abrangente das expectativas e obrigações delineadas para os participantes do certame:

1. COMPROVAÇÃO DE CAPACIDADE OPERACIONAL:

- Serviços de atendimento humano.
- Serviços de atendimento presencial.
- Administração de recursos humanos e manutenção de recursos físicos e tecnológicos.

2. QUANTIDADE E PERÍODO DE SERVIÇOS:

- Os serviços comprovados devem incluir a realização de no mínimo 100.000 atendimentos em um período de 12 meses.

3. CRITÉRIOS ADICIONAIS DE COMPROVAÇÃO:



- Execução de gestão de qualidade.
- Capacitação efetiva de equipes.
- Uso e controle de procedimentos.
- Monitoramento de serviços e indicadores de desempenho.

4. DIVERSIDADE E PERÍODO DOS CONTRATOS:

- A licitante pode utilizar múltiplos contratos para comprovar os requisitos exigidos, e esses contratos podem ter sido executados em qualquer época.

5. EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

- Atestados de serviços que se limitem a segurança, recepção, portaria, ou que sejam apenas de terceirização de mão-de-obra não serão aceitos.
- Atestados decorrentes de subcontratações ou sub-rogações que não foram formalizadas ou aprovadas pela CESAN também serão rejeitados.

Esta análise visa não apenas elucidar os termos do edital, mas também estabelecer um fundamento sólido para a demonstração de como a **COMUNICA SOLUÇÕES** cumpre rigorosamente com cada um dos critérios estipulados, reforçando assim sua posição como candidata qualificada para a execução do contrato proposto.

DA POSSIBILIDADE DE COMPROVAÇÃO DAS EXIGÊNCIAS DO EDITAL POR MEIO DE DIVERSOS ATESTADOS _____

Conforme descrito no item 12.2.1 do edital, é explicitamente permitido que a capacidade operacional necessária para a qualificação técnica das empresas licitantes seja demonstrada por meio de múltiplos contratos. A literalidade do edital afirma que:



"As comprovações solicitadas acima poderão ser efetuadas em tantos CONTRATOS quanto dispuser a proponente, e terem sido executados em qualquer época."

Esta cláusula sublinha a flexibilidade do processo de qualificação, permitindo que as licitantes utilizem uma variedade de experiências passadas para evidenciar sua competência e capacidade técnica.

Neste mesmo sentido, surgiu, durante o processo licitatório, um questionamento específico, registrado sob o número 28, onde foi solicitada uma clarificação sobre as exigências relacionadas à capacitação técnica necessária para o contrato. A resposta da pregoeira, esclareceu que:

29/11/2023 às 11:04:19 RESPOSTA 28: As referidas exigências são motivadas pelo ANEXO VI - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS compreender disponibilização de ferramentas de monitoramento de serviços e indicadores de execução, bem como execução de atividades de gestão de qualidade, capacitação de equipes, utilização e controle de procedimentos, sendo necessária a comprovação de capacidade pelas licitantes. Entretanto, visto que **NÃO HÁ QUALQUER INTERESSE POR PARTE DA CESAN DE ATENTAR CONTRA A ISONOMIA E COMPETITIVIDADE, BUSCAMOS NÃO RESTRINGIR A PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS APTAS A PRESTAR O SERVIÇO A SER CONTRATADO**, de forma que **AS COMPROVAÇÕES SOLICITADAS PODERÃO SER EFETUADAS EM TANTOS CONTRATOS QUANTO DISPUSER A PROPONENTE, PORTANTO PODENDO INCLUSIVE CONSTAR CADA ATIVIDADE EM CONTRATOS DISTINTOS.**

29/11/2023 às 11:04:14 PERGUNTA 28: Ainda sobre o atestado de capacidade técnica, solicitamos a justificativa e motivação sobre a exigência que conste na redação do atestado comprovações de execução de gestão de qualidade, capacitação de equipes, utilização e controle de procedimentos, monitoramento de serviços e indicadores de execução. Uma vez que a simples constatação foi realizada não demonstra a qualidade na execução do serviço de atendimento presencial e alguns desses itens fogem do objeto do contrato, exemplo: monitoramento de serviços e indicadores de execução que são comuns os serviços de Contact Center e não em serviço presencial. Entendemos ser um item que restringe a participação de empresas aptas a prestar o serviço a ser contratado. (Grifo nosso)



Este esclarecimento reforça que a intenção da CESAN é assegurar a ampla participação no certame, sem impor restrições desnecessárias que possam comprometer a isonomia e a competitividade entre as proponentes.

Adicionalmente, a possibilidade de utilização de múltiplos atestados para cumprir as exigências do edital foi previamente reforçada pela Comunica Soluções através de uma comunicação via e-mail dirigida à CESAN:

RES: Diligência de habilitação ref. PEL nº039/2023

 guilhermesantos@comunicacontactcenter.com.br
Para "Adalberto Efigem"; "Larissa Jardim de Oliveira"; comercial@comunicacontactcenter.com.br; "davialuiza@comunicacontactcenter.com.br"; "danielapereira@comunicacontactcenter.com.br"
Cc: "Ozeas Gomes Fontana"; "Maryelle Miossi Pinto Delbone"

Responder Responder a Todos Encaminhar

qua 21/02/2024 09:50

Bom dia!

Prezados,

Em continuidade à nossa comunicação anterior, aproveitamos o ensejo para reiterar nossa total disponibilidade para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Estamos cientes que, até o momento, apenas 02 (dois) de nossos contratos estão sob diligência, com especial atenção ao atendimento presencial.

No entanto, é importante destacar que apresentamos 06 (seis) atestados, em conformidade com o esclarecimento fornecido pela ilustre Pregoeira/Comissão de Licitação.

Segundo a orientação recebida, as comprovações exigidas pelo edital (execução de gestão de qualidade, capacitação de equipes, utilização e controle de procedimentos, monitoramento de serviços e indicadores de execução etc.) podem ser realizadas em tantos contratos quanto dispusermos. Senão vejamos:

29/11/2023 às 11:04:19 RESPOSTA 28: As referidas exigências são motivadas pelo ANEXO VI - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS compreender disponibilização de ferramentas de monitoramento de serviços e indicadores de execução, bem como execução de atividades de gestão de qualidade, capacitação de equipes, utilização e controle de procedimentos, sendo necessária a comprovação de capacidade pelas licitantes. Entretanto, visto que não há qualquer interesse por parte da CESAN de atentar contra a isonomia e competitividade, buscamos não restringir a participação de empresas aptas a prestar o serviço a ser contratado, de forma que **AS COMPROVAÇÕES SOLICITADAS PODERÃO SER EFETUADAS EM TANTOS CONTRATOS QUANTO DISPUSER A PROPONENTE, PORTANTO PODENDO INCLUSIVE CONSTAR CADA ATIVIDADE EM CONTRATOS DISTINTOS**

29/11/2023 às 11:04:14 PERGUNTA 28: Ainda sobre o atestado de capacidade técnica, solicitamos a justificativa e motivação sobre a exigência que conste na redação do atestado comprovações de execução de gestão de qualidade, capacitação de equipes, utilização e controle de procedimentos, monitoramento de serviços e indicadores de execução. Uma vez que a simples constatação foi realizada não demonstra a qualidade na execução do serviço de atendimento presencial e alguns desses itens fogem do objeto do contrato, exemplo: monitoramento de serviços e indicadores de execução que são comuns os serviços de Contact Center e não em serviço presencial. Entendemos ser um item que restringe a participação de empresas aptas a prestar o serviço a ser contratado.

Nesse contexto, e diante da eventual necessidade, solicitamos respeitosamente que este estimado órgão analise todos os atestados que foram diligentemente anexados. Estamos plenamente convictos de que a nossa empresa cumpre todos os critérios estipulados no edital.

Encerramos esta comunicação reafirmando nossa disposição em colaborar de maneira proativa. Pedimos desculpas por qualquer inconveniência que nossa atuação possa ter causado e reiteramos nosso compromisso em atender e superar as expectativas estabelecidas.

Atenciosamente,

Assim, fica evidente que a **COMUNICA SOLUÇÕES**, ao apresentar 06 (seis) atestados distintos, está plenamente alinhada com as diretrizes do edital e com as orientações adicionais fornecidas pelo Pregoeiro. Os atestados comprovam coletivamente a habilidade da empresa em cumprir com as demandas propostas.

No próximo tópico deste recurso, demonstraremos de maneira detalhada e minuciosa como cada um dos 06 (seis) atestados apresentados pela **COMUNICA SOLUÇÕES** atende, especificamente, aos requisitos enumerados no item 12.2.1 do edital.

Esta análise ponto a ponto confirmará a capacidade e a adequação de nossa empresa para a execução dos serviços solicitados, evidenciando nossa competência técnica em conformidade total com as exigências do certame.



**DO EFETIVO CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PELA
COMUNICA SOLUÇÕES**

No âmago do processo licitatório, reside a necessidade de uma prova incontestável da capacidade técnica dos proponentes. A **COMUNICA SOLUÇÕES**, atendeu aos rigores do item 12.2.1 do edital, apresentou um conjunto de atestados que, ao serem cotejados com os requisitos de qualificação técnica, corroboram inequivocamente a aptidão da empresa para a execução do contrato.

A análise dos atestados fornecidos pela **COMUNICA SOLUÇÕES** revela uma correspondência direta com as exigências editalícias, conforme detalhado na tabela abaixo:

QUALIFICAÇÃO TÉCNICA (CAPACIDADE OPERACIONAL)		
Comprovação de capacidade operacional da empresa licitante, mediante a apresentação de atestado(s) em nome da licitante, emitidos pelo contratante titular, obrigatoriamente pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a execução de serviços de características semelhantes, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superiores a:		
ITEM	REQUISITO DO EDITAL	CONTRATANTE / ATESTADOS QUE ATENDEM AOS REQUISITOS
12.2.1	1. SERVIÇOS DE ATENDIMENTO HUMANO	01) ARSP - AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS 02) MINISTÉRIO PUBLICO FEDERAL 03) SAMP ESPÍRITO SANTO ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA 04) UP HEALTH ADMINISTRADORA DE BENEFICIOS S/A 05) NASSAU EDITORA RADIO E TV LTDA 06) PREFEITURA MUNICIPAL DE IPATINGA – MG
	2. PRESENCIAL	01) SAMP ESPÍRITO SANTO ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA 02) PREFEITURA MUNICIPAL DE IPATINGA – MG
	3. COMPREENDENDO A DISPONIBILIZAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS E MANUTENÇÃO DE RECURSOS FÍSICOS E TECNOLÓGICOS	01) ARSP - AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS 02) MINISTÉRIO PUBLICO FEDERAL 03) SAMP ESPÍRITO SANTO ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA 04) UP HEALTH ADMINISTRADORA DE BENEFICIOS S/A 05) NASSAU EDITORA RADIO E TV LTDA 06) PREFEITURA MUNICIPAL DE IPATINGA – MG



<p>4. COM QUANTIDADE IGUAL OU SUPERIOR A 100.000 (CEM MIL) ATENDIMENTOS, NUM PERÍODO MÍNIMO DE 12 (DOZE) MESES</p>	<p>01) SAMP ESPÍRITO SANTO ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA = 79.200 atendimentos/ano 02) PREFEITURA MUNICIPAL DE IPATINGA – MG = 47.520 atendimentos/ano</p> <p>Total de atendimentos presenciais = 126.720 (cento e vinte e seis mil setecentos e vinte) atendimentos/ano</p> <p>Obs.: Todos atestados apresentados possuem períodos superiores a 12 (doze) meses de execução.</p>
<p>5. GESTÃO DE QUALIDADE</p>	<p>01) ARSP - AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS = 37.240 atendimentos (acumulado de 2020 a 2023) 02) MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL = 13.255 atendimentos/ano 03) UP HEALTH ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS S/A = 25.068 atendimentos/ano 04) NASSAU EDITORA RADIO E TV LTDA = 14.500 atendimentos/ano 05) SAMP ESPÍRITO SANTO ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA = 761.940 atendimentos/ano</p> <p>Total de atendimentos (humano telefônico/multicanais) = 852.003 (oitocentos e cinquenta e dois mil e três) atendimentos</p> <p>Obs.: Todos atestados apresentados possuem períodos superiores a 12 (doze) meses de execução.</p>
<p>6. CAPACITAÇÃO DE EQUIPES</p>	<p>01) ARSP - AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS 02) MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL 03) SAMP ESPÍRITO SANTO ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA 04) UP HEALTH ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS S/A 05) NASSAU EDITORA RADIO E TV LTDA 06) PREFEITURA MUNICIPAL DE IPATINGA – MG</p>



7. UTILIZAÇÃO E CONTROLE DE PROCEDIMENTOS	01) ARSP - AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS 02) MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL 03) SAMP ESPÍRITO SANTO ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA 04) UP HEALTH ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS S/A 05) NASSAU EDITORA RADIO E TV LTDA 06) PREFEITURA MUNICIPAL DE IPATINGA – MG
8. MONITORAMENTO DE SERVIÇOS E INDICADORES DE EXECUÇÃO	01) ARSP - AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS 02) MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL 03) SAMP ESPÍRITO SANTO ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA 04) UP HEALTH ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS S/A 05) NASSAU EDITORA RADIO E TV LTDA 06) PREFEITURA MUNICIPAL DE IPATINGA – MG

Esta tabela sintetiza os atestados fornecidos, detalhando como cada um atende aos critérios especificados no edital do órgão licitante.

A junção harmoniosa dessas evidências forma um mosaico que ilustra a capacidade multifacetada da **COMUNICA SOLUÇÕES** em atender aos critérios exigidos. Destaca-se que a admissibilidade de tais provas, representadas pelos atestados, foi reiterada nas respostas fornecidas pela pregoeira, as quais esclareceram que a comprovação dos requisitos poderia ser realizada através de múltiplos contratos, reforçando o entendimento de que a empresa cumpriu com o requisito de apresentar comprovação de serviços similares em contratos distintos.

É imperioso sublinhar que nenhum dos 06 (seis) atestados de capacidade técnica apresentados foi desqualificado ou desconsiderado pela Comissão de Licitação, razão pela qual se afigura indevida a prematura desclassificação da **COMUNICA SOLUÇÕES**.

A confluência destes atestados, portanto, reafirma a posição defendida de que a **COMUNICA SOLUÇÕES** atende os parâmetros estabelecidos para a qualificação técnica do certame.

DAS DILIGÊNCIAS EMPENHADAS PELA CESAN JUNTO AOS CONTRATANTES DA COMUNICA SOLUÇÕES _____



Em atendimento às exigências de verificação de informações contidas nos atestados apresentados, a CESAN empreendeu diligências junto aos contratantes da **COMUNICA SOLUÇÕES**, especificamente junto à SAMP e à Prefeitura Municipal de Ipatinga. Estas ações tiveram como objetivo ratificar a autenticidade e a fidedignidade das informações atestadas.

É imperativo reiterar que a Recorrente não participou ativamente desses procedimentos. Não obstante, tal situação não diminui, porém, a validade e o resultado positivo das verificações. Os resultados das diligências foram extremamente positivos e confirmatórios, como será evidenciado nos documentos anexos a este recurso.

Foram obtidas declarações por parte dos contratantes mencionados, nas quais confirmam não apenas a validade dos atestados fornecidos, mas também reiteram os dados dos serviços prestados pela Recorrente **COMUNICA SOLUÇÕES**. Tais documentos constituem um respaldo robusto, emanado diretamente das fontes que outrora se beneficiaram dos serviços da empresa, e servem como prova irrefutável do atendimento aos padrões requeridos pelo edital.

Especificamente, as imagens a seguir elucidam as respostas dos contratantes e não deixam margens para dúvidas quanto à capacidade da **COMUNICA SOLUÇÕES**:

✓ **SAMP ESPÍRITO SANTO:**

De: Larissa Jardim de Oliveira

Enviada em: quarta-feira, 10 de janeiro de 2024 12:23

Para: dcosme@saobernardo.com; central@samp.com.br

Cc: Adaltivo Effgem <adaltivo.effgem@cesan.com.br>; Ozeas Gomes Fontana <ozeas.fontana@cesan.com.br>

Assunto: Diligência de habilitação ref. PEL n°039/2023

Boa tarde.

Considerando necessidade de análise de habilitação técnica referente ao EDITAL DE PREGÃO Nº 039/2023 da CESAN - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, estamos diligenciando para a obtenção de esclarecimentos e ratificações junto a esta organização, expedidora de atestado apresentado pela empresa **COMUNICA SOLUÇÕES LTDA**. O referido atestado, emitido em



07/12/2023, não identifica qual é o Contrato que envolve a prestação de serviços de atendimento presencial ao público, portanto solicitamos envio do **Contrato/descrição de serviços objeto do referido atestado**, bem como, **quantitativo mensal de atendimentos presenciais realizados já apurados, relação de protocolos de atendimento e lista de empregados**.

Ademais, quanto ao contrato, solicitamos os seguintes esclarecimentos:

- Compreende somente terceirização de mão-de-obra ou também a administração dos recursos humanos?
- Qual a forma de subordinação/gestão dos empregados alocados, direta (pela contratante) ou indireta (pela contratada)?
- Qual é a forma de remuneração do contrato (ex.: serviço, mão-de-obra, posição de atendimento, etc)?
- Compreende disponibilização e manutenção de recursos físicos e tecnológicos? Se sim, quais?
- Abrange execução de gestão de qualidade, monitoramento de serviços e indicadores de execução pela contratada?
- Abrange capacitação de equipes, utilização e controle de procedimentos pela contratada?
- Em qual setor foram de fato prestados os atendimentos presenciais (Autorização ou Regulação)?
- Há possibilidade de visita ao local para conhecer o atendimento prestado? Se sim, qual é o endereço e a disponibilidade de agenda?

Atenciosamente,

LARISSA JARDIM DE OLIVEIRA

Economista

Divisão de Atendimento Comercial - A-DAC

Companhia Espírito Santense de Saneamento – Cesan

☎ (27) 2127-6429

✉ larissa.jardim@cesan.com.br

De: Breno Rondon Loureiro <bloureiro@saobernardo.com>

Enviada em: sexta-feira, 12 de janeiro de 2024 13:55

Para: Larissa Jardim de Oliveira <larissa.jardim@cesan.com.br>; Diogo Cosme <dcosme@saobernardo.com>

Cc: Adaltivo Effgem <adaltivo.effgem@cesan.com.br>; Ozeas Gomes Fontana <ozeas.fontana@cesan.com.br>

Assunto: Re: Diligência de habilitação ref. PEL nº039/2023

Boa tarde Prezados,



Inicialmente, confirmamos a veracidade do atestado ora disponibilizado e estamos ao dispor da CESAN para visita técnica. Podemos agendar após o dia 22/01, data prevista para o retorno das férias do gerente do setor. Em relação aos demais questionamentos, seguem as considerações:

01) Informo que nosso departamento jurídico não autorizou o envio do Contrato por entender que envolve dados comerciais sensíveis. No entanto, confirmamos a veracidade dos dados inseridos no atestado quanto à natureza do serviço prestado.

02) Conforme informado no atestado apresentado.

03) Conforme orientação do jurídico da empresa, não podemos fornecer protocolos, pois violaria a LGPD. Estes protocolos possuem dados sensíveis dos médicos e de nossos pacientes.

04) Segue listagem de funcionários em novembro/2023, com dados suprimidos em conformidade com a LGPD.

Situação	Data admissão	Nome	CPF
Atividade normal	05/01/2021	LUCI*** ** ROCHA	090.***.***-60
Atividade normal	05/01/2021	LILI*** ** PREZILIUZ	055.***.***-80
Atividade normal	13/01/2020	RAY*** ** SOUZA	126.***.***-97
Atividade normal	08/07/2021	DOLAR*** ** CHAGAS	972.***.***-20
Atividade normal	17/02/2021	LU*** ** SOARES	122.***.***-00
Atividade normal	09/06/2022	ANA *** ** VIEIRA	187.***.***-74
Atividade normal	08/07/2021	ELA*** ** SANTOS	172.***.***-80
Atividade normal	11/05/2022	CAL*** ** SILVA	141.***.***-18
Atividade normal	01/02/2023	BR*** ** OLIVEIRA	142.***.***-16
Atividade normal	03/04/2023	JULI*** ** ROSARIO	058.***.***-12
Atividade normal	03/04/2023	KEROLA*** ** COSTA	064.***.***-17
Atividade normal	23/06/2023	JOAO *** ** NASCIMENTO	117.***.***-51
Atividade normal	23/06/2023	VICTO*** ** SIQUEIRA	184.***.***-31
Atividade normal	23/06/2023	REN*** ** OLIVEIRA	200.***.***-24
Atividade normal	26/06/2023	JOAO *** ** VIANEZ	135.***.***-88
Atividade normal	21/02/2022	IRIS *** ** COELHO	159.***.***-95
Atividade normal	17/11/2021	NYCO*** ** ALVES	149.***.***-80
Atividade normal	10/07/2023	ELIZAB*** ** NE	016.***.***-90
Atividade normal	07/08/2023	THAR*** ** OLIVEIRA	168.***.***-32
Atividade normal	07/08/2023	ROGERSAN*** ** SANTOS	115.***.***-08
Atividade normal	17/10/2023	DEI*** ** SILVA	979.***.***-00
Atividade normal	18/10/2023	ADRIE*** ** SOBREIRO	177.***.***-31
Atividade normal	18/10/2023	LA*** ** SANTOS	032.***.***-18
Atividade normal	28/10/2023	PATRI*** ** MARTINEZ	158.***.***-97
Atividade normal	10/11/2023	RA*** ** NERY	178.***.***-10
Atividade normal	15/12/2023	REBE*** ** SOUZA	700.***.***-59

05) A prestação de serviços compreende a administração de recursos humanos dos profissionais da empresa.

06) Diretamente ao corpo administrativo da empresa.



07) É uma contratação de prestação de serviços, no qual são disponibilizados postos de 06 horas e postos de 08 horas.

08/09/10) Sim para todas as perguntas. A COMUNICA disponibiliza sistemas de controles para a gestão de funcionários, indicadores e estrutura física e tecnológica para capacitação e treinamento. A empresa disponibiliza treinamentos presenciais e EAD. O responsável da empresa junto à SAMP acompanha a performance dos funcionários para garantir a qualidade dos serviços prestados.

11) Em ambos.

at,

Em seg., 5 de fev. de 2024 às 12:11, Larissa Jardim de Oliveira
<larissa.jardim@cesan.com.br> escreveu:
Boa tarde, Diogo e Breno.

Conforme conversamos em nossa visita, venho solicitar as seguintes informações complementares:

- Planilha de quantitativo de senhas de atendimento presencial, exclusivamente atendidas pelos colaboradores da COMUNICA, em cada lotação (Vitória, Vila Velha e Serra), por mês, abrangendo um período de 12 meses;
- Nome dos 2 supervisores da COMUNICA que estavam presentes no dia da nossa visita;
- Foto da bancada de atendimento que apareça os atendentes da COMUNICA e da SAMP.
 - Considerando o direito de imagem, evitamos tirar no dia expondo clientes, o ideal seria fora do horário de atendimento. Caso entendam necessário, podemos ainda cobrir os rostos dos atendentes, mostrando somente os uniformes.

Agradeço novamente a recepção e toda atenção dispensada.
Atenciosamente,

LARISSA JARDIM DE OLIVEIRA

Economista

Divisão de Atendimento Comercial - A-DAC

Companhia Espírito Santense de Saneamento – Cesan

☎ (27) 2127-6429

✉ larissa.jardim@cesan.com.br



De: Breno Rondon Loureiro <bloureiro@saobernardo.com>
Enviada em: quarta-feira, 7 de fevereiro de 2024 15:50
Para: Larissa Jardim de Oliveira <larissa.jardim@cesan.com.br>
Cc: Diogo Cosme <dcosme@saobernardo.com>; Maryelle Miossi Pinto Delbone <maryelle.miossi@cesan.com.br>
Assunto: Re: Diligência de habilitação ref. PEL n°039/2023

Cara Larissa,

Seguem as informações solicitadas:

- Planilha dos últimos 12 meses:

LOCAL DE ATENDIMENTO	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	jan/24	TOTAL GERAL
VITÓRIA	5187	5478	5386	5403	5297	5509	5471	5351	5284	5380	5236	5514	64496
VILA VELHA	1312	1598	1550	1603	1433	1571	1669	1522	1495	1368	1449	1638	18208
SERRA	1154	1315	1285	1307	1087	1276	1387	1176	1287	1189	1095	1298	14856
TOTAL GERAL	7653	8391	8221	8313	7817	8356	8527	8049	8066	7937	7780	8450	97560

Conforme solicitado, seguem os dados das 3 cidades. Vale observar que no atestado informei apenas os dados de Vitória e Vila Velha. A planilha acima prevê os 3 municípios.

- Profissionais da Comunicação: Luciano B. Vieira (Coordenador) e Andrea D. Faria (Supervisora).
- Fotos no anexo.

at

✓ **PREFEITURA DE IPATINGA:**

De: DEPARTAMENTO FUNDO DE SAUDE <defsipa.sms@gmail.com>
Enviada em: sexta-feira, 12 de janeiro de 2024 17:27
Para: Larissa Jardim de Oliveira <larissa.jardim@cesan.com.br>
Cc: Adaltivo Effgem <adaltivo.effgem@cesan.com.br>; Ozeas Gomes Fontana <ozeas.fontana@cesan.com.br>
Assunto: Re: Diligência de habilitação ref. PEL n°039/2023

Prezada Larissa,

Boa Tarde,

Conforme solicitado no email, passo a responder:

- 1) Segue contrato original junto à empresa.



- 2) Segue também o extrato da folha de funcionários da Comunica Soluções dos últimos 3 meses.
- 3) O atendimento presencial é feito no SAM (Serviço de Autorização Médica), com munícipes de Ipatinga e da região do entorno. O atendimento é direto aos pacientes. A empresa atende em média 4 mil munícipes por mês.
- 4) Não compreendi a solicitação quanto à relação de protocolos de atendimento. Gentileza esclarecer.

Ademais, quanto ao contrato, solicitamos os seguintes esclarecimentos:

- Compreende somente terceirização de mão-de-obra ou também a administração dos recursos humanos?
 - **R: Compreende administração de recursos humanos.**
 - Qual a forma de subordinação/gestão dos empregados alocados, direta (pela contratante) ou indireta (pela contratada)?
 - **R: Os funcionários da COMUNICA não possuem qualquer tipo de vínculo empregatício com a Prefeitura. São subordinados à empresa.**
 - Qual é a forma de remuneração do contrato (ex.: serviço, mão-de-obra, posição de atendimento, etc)?
 - **R: É uma contratação de prestação serviços, conforme objeto do contrato.**
 - Compreende disponibilização e manutenção de recursos físicos e tecnológicos? Se sim, quais?
 - **R: Sim. A empresa forneceu e manteve a estrutura física de atendimento do SAMU com 11 posições de atendimento. A empresa possui sistemas de tecnologia suficientes para assegurar um serviço de qualidade para nossos munícipes nos últimos 5 anos.**
 - Abrange execução de gestão de qualidade, monitoramento de serviços e indicadores de execução pela contratada?
 - **R: Sim. A empresa possui Coordenadores que são responsáveis pela gestão e monitoramento através de indicadores/controles.**
 - Abrange capacitação de equipes, utilização e controle de procedimentos pela contratada?
 - **R: Sim. O treinamento inicial foi dado pela Prefeitura, sendo os procedimentos posteriormente replicados pelos coordenadores da COMUNICA, os quais realizam visitas rotineiras a todos os locais de trabalho, de modo a fiscalizar a prestação dos serviços.**

Em qua., 10 de jan. de 2024 às 12:22, Larissa Jardim de Oliveira <larissa.jardim@cesan.com.br> escreveu:
Boa tarde.

Considerando necessidade de análise de habilitação técnica referente ao EDITAL DE PREGÃO Nº 039/2023 da CESAN - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, estamos diligenciando para a obtenção de esclarecimentos e ratificações junto a este órgão, expedidor de atestado apresentado pela empresa **COMUNICA SOLUÇÕES LTDA**. O referido atestado, emitido em 30/11/2023, versa sobre o **Contrato nº 089/2018**, sobre o qual solicitamos envio do **Edital que o deu origem**, bem como, **quantitativo mensal de**



atendimentos presenciais realizados já apurados, relação de protocolos de atendimento e lista de empregados.

Ademais, quanto ao contrato, solicitamos os seguintes esclarecimentos:

- Compreende somente terceirização de mão-de-obra ou também a administração dos recursos humanos?
- Qual a forma de subordinação/gestão dos empregados alocados, direta (pela contratante) ou indireta (pela contratada)?
- Qual é a forma de remuneração do contrato (ex.: serviço, mão-de-obra, posição de atendimento, etc)?
- Compreende disponibilização e manutenção de recursos físicos e tecnológicos? Se sim, quais?
- Abrange execução de gestão de qualidade, monitoramento de serviços e indicadores de execução pela contratada?
- Abrange capacitação de equipes, utilização e controle de procedimentos pela contratada?

Atenciosamente,

LARISSA JARDIM DE OLIVEIRA

Divisão de Atendimento Comercial - A-DAC

Companhia Espírito Santense de Saneamento – Cesan

De: DEPARTAMENTO FUNDO DE SAUDE <defsipa.sms@gmail.com>

Enviada em: quinta-feira, 18 de janeiro de 2024 18:21

Para: Larissa Jardim de Oliveira <larissa.jardim@cesan.com.br>

Assunto: Fwd: RETORNO

Boa tarde,

Venho apresentar o retorno prometido. A seguir as respostas:

1) Todos os atendimentos presenciais geram um protocolo de atendimento, visando acompanhamento da demanda pelo cliente?

Resposta: SIM.

***É preciso esclarecer que não são clientes, são munícipes.**

2) Se sim, favor encaminhá-los relacionados a data de emissão.

Resposta: Diante da natureza dos dados extremamente sensíveis que são tratados, a Procuradoria limita as informações que podem ser enviadas. A Prefeitura é obrigada a garantir a privacidade dos munícipes. No entanto, para atendimento ao seu pedido, envio as



telas utilizadas pelos profissionais da empresa para atendimento aos munícipes:

Operacional Cadastros Tabelas Consultas Relatórios Utilitários Janela Ajuda

Cadastro Desativado Alterar Registro Óbito

Código: [redacted] Nome: [redacted] Formulário de Controle: [redacted]

Nome Social: [redacted]

Logradouro: 3413 RUA [redacted]

Bairro: 325 [redacted]

Cidade: 2625 IPATINGA Estado: 26 MG

Número: 82 Complemento: [redacted] Celular: [31] [redacted] Celular é WhatsApp? Sim Não Email: [redacted] Cep: [redacted]

Situação: 16 ATUAL Comprovante de Endereço apresentado

Dt. Nascimento: [redacted] Naturalidade: 2414 CARATINGA

UF Naturalidade: 26 MINAS GERAIS

Nacionalidade: 10 BRASILEIRO

Sexo: [redacted] Nome da Mãe: [redacted] Ignora nome da Mãe

Nome do Pai: [redacted]

Escolaridade: [redacted]

Raça/Cor: [redacted]

Profissão: [redacted]

Sit. Conjugal: [redacted]

Possui alguma Deficiência? Deficiência Auditiva Deficiência Visual Deficiência Intelectual/Cognitiva Deficiência Física TEA Não possui

Identidade de Gênero: Cisgênero Transgênero Não Binário Não deseja informar

Orientação Sexual: Heterossexual Homossexual Bissexual Assexual Outra Não deseja informar

CPF: [redacted] PIS: [redacted] NºNIS: [redacted] NºCNS: [redacted] Dt. Cadastro: [redacted] Dt. Alteração CNS: [redacted] Dt. Alteração Cadastro: [redacted]

Usuário CADUNICO

Operacional Cadastros Tabelas Consultas Relatórios Utilitários Ajuda

Trâmite Ficha de assinatura Protocolo

Cód. usuário Usuário [redacted] Data nascimento [redacted] Número TFD [redacted] Data TFD [redacted] Tipo de solicitação TFD SAM

Município de origem: Ipatinga DRS: Coronel Fabriciano

Endereço Logradouro [redacted] Bairro [redacted] Município IPATINGA Tipo documento SSP Documento [redacted] CPF [redacted] Profissão [redacted]

Nº [redacted] Complemento [redacted] CEP [redacted] Telefone [redacted]

Médico da rede? Sim Não

Médico assistente [redacted] Especialidade [redacted] CRM [redacted]

Hospital referência 30 UNIDADES BASICAS DE SAÚDE

Procedimento indicado Ambulatorial Internação 4109 CONSULTA

Código	Tipo	SIGTAP	Procedimento	Lançado por:
[redacted]	A	[redacted]	CONSULTA	Tati Martins

Parecer do médico do TFD / SMS

Cód. situação	Situação	Dt. retorno	Dt. entrada retorno	Justificativa retorno	Lançado por:
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

TFD Exame / Tratamento Acompanhante



Operacional Cadastros Tabelas Consultas Relatórios Utilitários Ajuda

Trâmite Ficha de assinatura **Protocolo**

Cód. usuário Usuário Data nascimento Número TFD Data TFD Tipo de solicitação
 TFD SAM

Município de origem: Ipatinga DRS: Coronel Fabriciano

Endereço: Logradouro, Bairro, Município, Nº, Complemento, CEP, Telefone

Tipo documento, Documento, CPF, Profissão

Médico da rede? Sim Não

Médico assistente, Especialidade, CRM

Hospital referência

Procedimento indicado Ambulatorial Internação

Código	Tipo	SIGTAP	Procedimento	Lançado por:

Parecer do médico do TFD / SMS

Cód. situação	Situação	Dt. retorno	Dt. entrada retorno	Justificativa retorno	Lançado por:

Também consigo enviar um print para demonstrar o acompanhamento dos protocolos (retorno dos pacientes quando necessário), que acredito que é o que você precisa:

Visualizando Impressão

PREFEITURA MUNICIPAL DE IPATINGA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE - SUS

Data: 18/01/2024
Hora: 12:46:22
Pag.: 1 de 55

RETORNO PROLONGADO POR MÊS

Nº TFD	Paciente	Documento	Data Nascimento	Data Retorno
		SSP		01/11/2023
Procedimento				
CONSULTA				
		SSP		01/11/2023
Procedimento				
CONSULTA EM REUMATOLOGIA				
		SSP		01/11/2023
Procedimento				
CONSULTA EM ORTOPEDIA				
				01/11/2023
Procedimento				
CONSULTA EM PEDIATRIA				
		SSP		01/11/2023
Procedimento				
PRÓTESE AUDITIVA INTRA-CANAL				
		SSP		01/11/2023
Procedimento				

Página 1 de 55

12:47 18/01/2024

3) Resta ainda pendente o envio do Edital de Pregão nº 019/2018, pois não foi possível encontrá-lo no site da Prefeitura.

Resposta: Em anexo.



4) É muito importante confirmar com este órgão se as 11 posições de atendimento e a média de 4 mil atendimentos mensais se referem exclusivamente a atendimento presencial diferentes de serviço de recepção.

Resposta: Sim, os 4 mil atendimentos mensais são presenciais.

Peço que você verifique novamente o conteúdo do atestado. O quantitativo de digitadores disponíveis para prestação de serviços, com atendimento presencial, é de 31 profissionais. O quantitativo de 11 profissionais diz respeito aos teledigifonistas que atendem serviços de urgência e emergência através de SAMU (192).

Conforme o atestado, informo que não se trata de mero serviço de recepção. O Edital (anexo) permite que os serviços com o cargo de Digitador sejam prestados conforme demanda da Secretaria Municipal de Saúde. A Prefeitura utiliza tanto para atividades internas, como para atividades de atendimento presencial ao munícipes e ao público em geral (triagem; encaminhamentos; autorização consultas, exames e procedimentos; marcação de atendimentos médicos etc.).

Permanecemos à disposição.
Secretaria Municipal de Saúde

Além das trocas de e-mails com as entidades emissoras, que por si só representa uma comprovação significativa da veracidade dos atestados, a Recorrente tomou ciência de que foram conduzidas diligências adicionais para verificar as informações:

De: Diogo Cosme <dcosme@saobernardo.com>

Enviada em: quinta-feira, 25 de janeiro de 2024 15:47

Para: Larissa Jardim de Oliveira <larissa.jardim@cesan.com.br>

Cc: Adaltivo Effgem <adaltivo.effgem@cesan.com.br>; Breno Rondon Loureiro <bloureiro@saobernardo.com>

Assunto: Re: Diligência de habilitação ref. PEL nº039/2023

Boa tarde !

Segue horários disponibilidade:

30/01/24 às 14h ou 31/01/24 às 16h.

Localizado em: [Life VixMall](#)

Endereço: Av. Leitão da Silva, 981 - Gurigica, Vitória - ES, 29046-010.
Setor autorização 2º andar - SAMP / SBS



Vou estar na unidade nestes dias, mas podem procurar pelo meu coord. Breno;

Aguardo a confirmação..

Att,

Em qui., 25 de jan. de 2024 às 14:29, Larissa Jardim de Oliveira <larissa.jardim@cesan.com.br> escreveu:
Boa tarde.

Novamente agradecemos seus bons préstimos.
Gostaríamos de saber se seria possível realizar a visita técnica na próxima semana.
Quais seriam os horários disponíveis e qual é o local a que devemos comparecer?
Eu e Adaltivo, que nos lê em cópia, devemos procurar por quem no momento e local que agendarmos?

Atenciosamente,

LARISSA JARDIM DE OLIVEIRA
Economista
Divisão de Atendimento Comercial - A-DAC
Companhia Espírito Santense de Saneamento – Cesan
☎ (27) 2127-6429

Em qui., 15 de fev. de 2024 às 08:29, Larissa Jardim de Oliveira <larissa.jardim@cesan.com.br> escreveu:
Bom dia.

Sim. Encaminhei agendamento com link para reunião pelo Teams na data/horário indicado.
Favor reenviar caso preferam outra plataforma ou me indicarem os contatos caso eu deva incluir mais alguém.

Atenciosamente,

LARISSA JARDIM DE OLIVEIRA
Economista
Divisão de Atendimento Comercial - A-DAC
Companhia Espírito Santense de Saneamento – Cesan
☎ (27) 2127-6429
✉ larissa.jardim@cesan.com.br





De: DEPARTAMENTO FUNDO DE SAUDE <defsipa.sms@gmail.com>
Enviada em: sexta-feira, 9 de fevereiro de 2024 17:20
Para: Larissa Jardim de Oliveira <larissa.jardim@cesan.com.br>
Cc: Ozeas Gomes Fontana <ozeas.fontana@cesan.com.br>; Maryelle Miossi Pinto Delbone <maryelle.miossi@cesan.com.br>
Assunto: Re: RETORNO

Boa Tarde,
podemos agendar a reuniao para sexta-feira 16/02/2024 - as 10:00.?

Em ter., 6 de fev. de 2024 às 15:22, Larissa Jardim de Oliveira <larissa.jardim@cesan.com.br> escreveu:
Boa tarde.

Considerando a análise de habilitação técnica referente ao EDITAL DE PREGÃO Nº 039/2023 da CESAN - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, para a qual a empresa COMUNICA SOLUÇÕES LTDA, apresentou atestado, emitido em 30/11/2023 por este órgão, versando sobre o Contrato nº 089/2018, ainda estamos em diligência para esclarecimentos e ratificações junto a este órgão, e para tanto ora questionamos a possibilidade de realizarmos uma reunião por videoconferência com o servidor responsável pela supervisão destes atendimentos presenciais prestados pela COMUNICA.

Em caso positivo, favor indicar disponibilidades de datas/horários.

Agradecemos novamente o apoio.
Atenciosamente,

LARISSA JARDIM DE OLIVEIRA

Economista

Divisão de Atendimento Comercial - A-DAC

Companhia Espírito Santense de Saneamento – Cesan

☎ (27) 2127-6429

Tais diligências, realizadas presencialmente na SAMP e por meio de videoconferência junto à Prefeitura de Ipatinga, proporcionaram às autoridades responsáveis pelo



processo licitatório a oportunidade de obter confirmações adicionais diretamente das fontes.

Durante estas diligências complementares, as entidades emissoras reiteraram e confirmaram todos os dados previamente atestados, solidificando a autenticidade e exatidão das informações fornecidas. Estas verificações diretas são indicativas do rigor e da precisão com os quais a **COMUNICA SOLUÇÕES** conduz suas operações e documentações contratuais.

Estas provas materiais são peças-chave no processo de qualificação técnica, pois vão além da mera formalidade documental, adentrando o terreno da comprovação prática e real dos serviços fornecidos pela empresa.

Urge ressaltar, portanto, que além de não ter havido qualquer desconformidade com os atestados de capacidade técnica apresentados, a validade e hígidez desses mesmos atestados foram ratificados e corroborados pelos contratantes e emissores desses documentos.

A Recorrente, portanto, reafirma seu compromisso com a transparência, e demonstra, através dessas evidências obtidas nas diligências, sua plena capacidade de honrar com o objeto da licitação.

Por fim, registre-se que, conforme evidenciado nos e-mails trocados com os contratantes durante o processo de diligência realizado pela CESAN, estes forneceram um conjunto de fotografias de nossos funcionários em atividade, comprovando a execução dos serviços contratados. Em observância à legislação vigente sobre proteção de dados pessoais, especificamente a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), e respeitando o direito à imagem dos indivíduos retratados, opta-se por anexar tais imagens de forma confidencial ao presente recurso. Solicita-se, portanto, que o tratamento destes documentos seja realizado sob estrito sigilo.

DAS TRATATIVAS ENTRE A CESAN E A COMUNICA SOLUÇÕES



No curso da análise dos documentos de habilitação, a Recorrente atendeu prontamente aos pedidos de diligência emitidos pela CESAN. Quando solicitada pela CESAN, a **COMUNICA SOLUÇÕES** forneceu, com a celeridade e o zelo que a situação demandava, os documentos solicitados. Veja-se:

De: Larissa Jardim de Oliveira <larissa.jardim@cesan.com.br>

Enviada em: quarta-feira, 17 de janeiro de 2024 15:19

Para: comercial@comunicacontactcenter.com.br;

davilaluiza@comunicacontactcenter.com.br;

danielapereira@comunicacontactcenter.com.br;

guilhermesantos@comunicacontactcenter.com.br

Cc: Adaltivo Effgem <adaltivo.effgem@cesan.com.br>; Ozeas Gomes Fontana <ozeas.fontana@cesan.com.br>

Assunto: Diligência de habilitação ref. PEL nº039/2023

Boa tarde.

Considerando necessidade de análise de habilitação técnica referente ao EDITAL DE PREGÃO Nº 039/2023 da CESAN - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, estamos diligenciando para a obtenção de esclarecimentos e ratificações, portanto solicitamos:

- envio do **Contrato/descrição de serviços** objeto do atestado emitido em 07/12/2023 pela SAMP ESPÍRITO SANTO ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA.
- envio do **Edital de Pregão nº 019/2018**, objeto do atestado emitido em 30/11/2023 pela PREFEITURA MUNICIPAL DE IPATINGA.

Atenciosamente,

Divisão de Atendimento Comercial - A-DAC
Companhia Espírito Santense de Saneamento – Cesan



De: guilhermesantos@comunicacontactcenter.com.br
<guilhermesantos@comunicacontactcenter.com.br>

Enviada em: quinta-feira, 18 de janeiro de 2024 19:22

Para: 'Larissa Jardim de Oliveira' <larissa.jardim@cesan.com.br>;
'comercial@comunicacontactcenter.com.br'



<comercial@comunicacontactcenter.com.br>;
'davidaluiza@comunicacontactcenter.com.br'
<davidaluiza@comunicacontactcenter.com.br>;
'danielapereira@comunicacontactcenter.com.br'
<danielapereira@comunicacontactcenter.com.br>
Cc: 'Adaltivo Effgem' <adaltivo.effgem@cesan.com.br>; 'Ozeas Gomes
Fontana' <ozeas.fontana@cesan.com.br>
Assunto: RES: Diligência de habilitação ref. PEL n°039/2023

Prezada Sra. Larissa,

Referente ao processo de licitação em andamento, que visa a “CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO COMERCIAL PERSONALIZADO PARA OS CLIENTES DA CESAN”, com enfoque no atendimento presencial, encaminho o documento contratual que comprova a formalização do contrato de nossa empresa com a SAMP ESPÍRITO SANTO para a prestação de serviços administrativos e de atendimento ao cliente, abrangendo tanto a modalidade presencial quanto à distância.

Compete informar que, em cumprimento ao compromisso de confidencialidade estabelecido com nossa contratante, há a necessidade de resguardar informações sensíveis, estando nossa empresa sujeita a penalidades em caso de divulgação de dados. Assim, determinadas informações permanecerão omitidas.

Quanto ao Edital do nosso contrato com a Prefeitura de Ipatinga/MG informo que possuímos uma cópia em nossos registros. Efetuamos uma tentativa de confrontar este documento com as informações disponíveis no site oficial da Prefeitura para assegurar sua precisão. Porém, não conseguimos localizar o Edital no site, possivelmente devido à antiguidade do processo licitatório, que se realizou há aproximadamente seis anos.

Estamos em diligência junto à Prefeitura de Ipatinga e providenciaremos uma resposta definitiva assim que recebermos as informações pertinentes.

Cordialmente,

Departamento Jurídico.



De: guilhermesantos@comunicacontactcenter.com.br
<guilhermesantos@comunicacontactcenter.com.br>

Enviada em: quinta-feira, 25 de janeiro de 2024 13:57

Para: Larissa Jardim de Oliveira <larissa.jardim@cesan.com.br>;
comercial@comunicacontactcenter.com.br;
davilaluiza@comunicacontactcenter.com.br;
danielapereira@comunicacontactcenter.com.br

Cc: Adaltivo Effgem <adaltivo.effgem@cesan.com.br>; Ozeas Gomes Fontana
<ozeas.fontana@cesan.com.br>

Assunto: RES: Diligência de habilitação ref. PEL n°039/2023

Prezada Sra. Larissa Jardim de Oliveira,

Nos dirigimos novamente a Vossa Senhoria, desta vez para trazer atualizações referentes ao nosso último e-mail.

Após contato com a Prefeitura de Ipatinga, recebemos a notícia que o Edital em questão já havia sido anteriormente disponibilizado a pedido da equipe da CESAN.

Em conformidade com este novo cenário, gostaríamos de reiterar que a nossa equipe permanece à inteira disposição para realizar quaisquer novas diligências que se façam necessárias, sejam elas de natureza documental ou presencial. Entendemos a significativa importância que uma extensa e efetiva análise tem dentro de um processo licitatório.

Por fim, aproveitamos para expressar nossa admiração pela competência e dedicação da CESAN na condução dos seus projetos e processos licitatórios, sempre com um elevado padrão de profissionalismo e eficiência.

Aguardamos suas orientações para os próximos passos e reiteramos nossa disponibilidade para quaisquer esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,

Departamento Jurídico

Conforme pode ser observado, durante todo o processo, a Recorrente manteve-se acessível e aberta para novas diligências, tanto de natureza documental quanto presencial.



Nesta seara, após mais de 02 (dois) meses de diligências meticolosas, a ausência de fundamentação concreta que justifique a desclassificação da Recorrente do certame emerge como uma lacuna significativa no processo decisório.

Essa extensão de tempo dedicada à análise e confirmação da nossa capacitação técnica e a conseqüente falta de questionamentos ou apontamentos adicionais pela CESAN evidenciam que as razões para a exclusão da Recorrente do processo licitatório são, no mínimo, questionáveis.

Portanto, à luz dos argumentos e evidências detalhados neste recurso, torna-se evidente a inexistência de motivos plausíveis para colocar em dúvida a capacidade técnica da **COMUNICA SOLUÇÕES**. A decisão de desclassificação parece não apenas desprovida de fundamentos, mas também desalinhada com os resultados positivos obtidos nas diligências efetuadas.

Em vista do exposto, é imprescindível reconsiderar a desclassificação da recorrente, levando em conta o vasto leque de evidências que confirmam o atendimento às exigências do edital. Destarte, requer-se a reavaliação dos fatos e documentos apresentados culmine na revisão da decisão em apreço, declarando a **COMUNICA SOLUÇÕES** como vencedora no Pregão Eletrônico nº 039/2023 da CESAN.

DA CRUCIAL DISTINÇÃO ENTRE ATENDIMENTO PRESENCIAL E ATENDIMENTO TELEFÔNICO

O atendimento presencial constitui uma realidade distinta e complexa, fundamentalmente diversa do ambiente de um *contact center* (atendimento telefônico). No atendimento presencial, a interação entre o cliente e o prestador do serviço ocorre face a face, o que demanda não apenas habilidades comunicativas, mas também um domínio refinado da linguagem corporal e da capacidade de gerenciar o espaço físico compartilhado. Esta modalidade de atendimento envolve um conjunto de dinâmicas que não se fazem presentes em interações à distância.



Conflitos e desafios que surgem no contexto presencial possuem contornos particulares, sendo frequentemente mais imediatos e intensos. O profissional deve estar apto a responder com agilidade e empatia, gerenciando as situações *in loco* com a presença e a pressão direta do interlocutor.

Enquanto o ambiente de um *contact center* é caracterizado por sua natureza controlada, onde os parâmetros de interação são definidos e restritos, o atendimento presencial se desdobra em um espaço onde fatores externos e nuances do comportamento humano influenciam diretamente a experiência de serviço.

Portanto, é de suma importância que os atestados apresentados por empresas licitantes comprovem especificamente sua experiência em atendimento presencial. Esta comprovação é indispensável, pois assegura que a empresa vencedora do certame possua um histórico comprovado e uma experiência tangível nessa modalidade específica de serviço.

Neste sentido, a **COMUNICA SOLUÇÕES** possui uma compreensão profunda da distinção essencial entre o atendimento presencial e o atendimento telefônico, pois sua atuação abrange ambos os ramos. Esta experiência dupla confere uma perspectiva única e abrangente sobre as nuances e especificidades de cada tipo de serviço.

Conseqüentemente, corrobora-se os esclarecimentos prestados pela pregoeira no processo licitatório, os quais enfatizam a não aceitação de atestados que se limitem apenas a experiências de *contact center*.

Com efeito, o atendimento presencial envolve variáveis e desafios que não são encontrados em ambientes de *contact centers*. Por isso, a exigência de que os atestados reflitam especificamente experiência em serviços presenciais é não apenas adequada, mas necessária.

Esta diferenciação garante que a empresa selecionada para prestar serviços à CESAN possua as habilidades reais necessárias para gerenciar de maneira eficaz as interações face a face, que são intrinsecamente mais complexas e exigem um conjunto de competências bem definido.



Portanto, reitera-se o apoio à decisão da pregoeira e reafirma-se a competência e experiência da **COMUNICA SOLUÇÕES** no atendimento presencial, assegurando que sua qualificação é baseada em uma sólida experiência tanto em ambientes de *contact center* quanto em atendimentos presenciais.

DO PRINCÍPIO DA MOTIVAÇÃO DO ATO ADMINISTRATIVO

O ato administrativo deve ser necessariamente motivado, sob pena de nulidade.

A decisão administrativa **“A EMPRESA COMUNICA SOLUÇÕES LTDA DESCLASSIFICADA POR NÃO ATENDER A QUALIFICAÇÃO TÉCNICA”** limitou-se tão-somente em desclassificar a Recorrente do certame, sem dar qualquer explicação minimamente convincente.

A decisão administrativa que desclassificou a Recorrente **COMUNICA SOLUÇÕES LTDA** fere de morte o princípio da motivação do ato administrativo porque não fundamenta a apressada desclassificação.

Esse princípio foi alçado à garantia constitucional, consoante o disposto no artigo 93 da Matriz Constitucional:

“IX – todos os julgamentos dos órgãos do Poder Judiciário serão públicos, e fundamentadas todas as decisões, sob pena de nulidade, podendo a lei limitar a presença, em determinados atos, às próprias partes e a seus advogados, ou somente a estes, em casos nos quais a preservação do direito à intimidade do interessado no sigilo não prejudique o interesse público à informação;

X – as decisões administrativas dos tribunais serão motivadas e em sessão pública, sendo as disciplinares tomadas pelo voto da maioria absoluta de seus membros”



Na esteira do decreto constitucional, o artigo 50 da Lei Federal nº 9.784/99, que regula o processo administrativo, impõe a motivação do ato administrativo:

“Art. 50. Os atos administrativos deverão ser motivados, com indicação dos fatos e dos fundamentos jurídicos, quando:

I - neguem, limitem ou afetem direitos ou interesses;

II - imponham ou agravem deveres, encargos ou sanções;

III - decidam processos administrativos de concurso ou seleção pública;

IV - dispensem ou declarem a inexigibilidade de processo licitatório;

V - decidam recursos administrativos;

VI - decorram de reexame de ofício;

VII - deixem de aplicar jurisprudência firmada sobre a questão ou discrepem de pareceres, laudos, propostas e relatórios oficiais;

VIII - importem anulação, revogação, suspensão ou convalidação de ato administrativo.

§ 1º A motivação deve ser explícita, clara e congruente, podendo consistir em declaração de concordância com fundamentos de anteriores pareceres, informações, decisões ou propostas, que, neste caso, serão parte integrante do ato.

§ 2º Na solução de vários assuntos da mesma natureza, pode ser utilizado meio mecânico que reproduza os fundamentos das decisões, desde que não prejudique direito ou garantia dos interessados.

§ 3º A motivação das decisões de órgãos colegiados e comissões ou de decisões orais constará da respectiva ata ou de termo escrito”.

Não bastasse isso, o artigo 5º da Lei nº 14.133/2021 preconiza a exigência de motivação do ato administrativo:

“Art. 5º Na aplicação desta Lei, serão observados os princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade, da eficiência, do interesse público, da probidade administrativa, da igualdade, do planejamento, da transparência, da eficácia, da segregação de funções, **DA MOTIVAÇÃO, da vinculação ao edital, do julgamento objetivo, da segurança jurídica, da razoabilidade,**



da competitividade, da proporcionalidade, da celeridade, da economicidade e do desenvolvimento nacional sustentável...”.

Imperioso, ainda, sublinhar que o artigo 3º da vetusta Lei nº 8.666/93 preconizava a motivação das decisões administrativas no âmbito do processo licitatório.

Não diferente, a jurisprudência brasileira é grávida de diversos arestos que impõem a motivação de decisão do ato administrativo:

“ADMINISTRATIVO. CHAMADA PÚBLICA PARA CONCORRER A SUBVENÇÃO. AUSÊNCIA DE FUNDAMENTAÇÃO NA DECISÃO QUE JULGOU RECURSO ADMINISTRATIVO. VIOLAÇÃO AO ART. 50, III E V, DA LEI Nº 9.784/99. DEVER DE OBEDIÊNCIA DA FINEP AO PRINCÍPIO DA MOTIVAÇÃO. ENTIDADE QUE FAZ PARTE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA INDIRETA. 1. A Financiadora de Estudos e Projetos - FINEP, que lançou a Chamada Pública à qual concorreu a apelante, trata-se de empresa pública vinculada à Administração indireta. Aplicam-se, ao caso, as normas constantes da Lei nº 9.784/99, que disciplina o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal. Tendo em vista a adstrição da Administração Pública ao princípio da legalidade, a motivação de seus atos não é mera faculdade, mas sim obrigação imposta ao agente público. 2. As decisões administrativas devem ser motivadas, para que, assim, os atos administrativos gerem segurança jurídica e a certeza de que a finalidade buscada pelo administrador foi atingida, conforme dispõe o preceito constitucional esculpido no art. 93, X da Constituição Federal”. (TRF-4, 4º T., APELREEX: 50014408520104047100 RS 5001440-85.2010.4.04.7100, rel. Sérgio Renato Tejada Garcia, DJ: 13/10/2010)

“REMESSA NECESSÁRIA. DIREITO PÚBLICO. LICITAÇÃO E CONTRATOS ADMINISTRATIVOS. AUSÊNCIA DE FUNDAMENTAÇÃO DA DECISÃO ADMINISTRATIVA QUE JULGOU O RECURSO ADMINISTRATIVO. NULIDADE CARACTERIZADA. \nA DECISÃO ADMINISTRATIVA QUE JULGOU O RECURSO ADMINISTRATIVO APRESENTADO PELA ORA IMPETRANTE CARECE DE FUNDAMENTAÇÃO/MOTIVAÇÃO, POIS PROFERIDA DE FORMA



GENÉRICA E SEM EMBASAMENTO LEGAL ALGUM, VINDO A VIOLAR OS PRINCÍPIOS DA AMPLA DEFESA E DO CONTRADITÓRIO. \nPORTANTO, A DECISÃO É NULA, POIS AFRONTA OS ARTIGOS 37 E 93, X DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL, OS QUAIS PREVEEM QUE A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DEVE OBSERVAR O PRINCÍPIO DA LEGALIDADE E SUAS DECISÕES DEVEM SER MOTIVADAS E FUNDAMENTADAS. PRECEDENTES. UNANIMIDADE, MANTIVERAM A SENTENÇA, EM REMESSA NECESSÁRIA”.

(TJ-RS, 2ª Cam. Civ., Remessa Necessária Cível: 50005528020218210001 RS, rel. João Barcelos de Souza Junior, DJ: 29/09/2021, DP: 30/09/2021)

“REMESSA NECESSÁRIA. MANDADO DE SEGURANÇA. PROCESSO ADMINISTRATIVO IRREGULAR. Decisão administrativa que não indicou os motivos do indeferimento. A decisão administrativa deve ser motivada, sob pena de nulidade. Ofensa aos princípios do contraditório e da ampla defesa. Sentença mantida. Remessa necessária não provida”.

(TJ-SP, 3ª Câm. Dir. Pub., Remessa Necessária Cível: 10019935420208260586 SP 1001993-54.2020.8.26.0586, rel. Camargo Pereira, DJ: 02/05/2022, DP: 02/05/2022)

“APELAÇÃO CÍVEL E REEXAME NECESSÁRIO.EMBARGOS À EXECUÇÃO. INFRAÇÃO AMBIENTAL.SENTENÇA QUE JULGOU PROCEDENTE O PEDIDO DO AUTOR. IRRESIGNAÇÃO DA APELANTE. SANÇÃO APLICADA SEM A DEVIDA FUNDAMENTAÇÃO. ATO ADMINISTRATIVO NULO. DESRESPEITO A PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. SOBRETUDO DO CONTRADITÓRIO E AMPLA DEFESA E DA DEVIDA MOTIVAÇÃO DA DECISÃO ADMINISTRATIVA.CARACTERIZAÇÃO DE VÍCIOS A ENSEJAR A ANULAÇÃO DO ATO ADMINISTRATIVO. REEXAME NECESSÁRIO NÃO CONHECIDO. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. 1. Na lição de Marçal Junten Filho: "O princípio da motivação acarreta o dever de a autoridade julgadora expor, de modo explícito, os fundamentos de fato e de direito em que se alicerça a sua decisão". 2. A decisão administrativa que não se mostre devidamente fundamentada é nula de pleno direito. --1 Em Substituição ao Des. Roberto Antônio Massaro.-- 3. Recurso conhecido e não provido. (TJPR - 4ª C.Cível - ACR - 1596231-7 - Foz do Iguaçu - Rel.: Juiz Hamilton Rafael Marins Schwartz - Unânime - J.



06.02.2018). (TJ-PR, 4ª Cãm. Civ., REEX: 15962317 PR 1596231-7 (Acórdão), rel: Juiz Hamilton Rafael Marins Schwartz, DJ: 06/02/2018, DP: 27/02/2018)

“DIREITO ADMINISTRATIVO. INFRAÇÃO ADMINISTRATIVA. PROCESSO ADMINISTRATIVO. DIVERSÊNCIA ENTRE A FUNDAMENTAÇÃO E OS FATOS IMPUTADOS À AUTUADA. NULIDADE ABSOLUTA. As decisões administrativas devem ser motivadas formalmente, vale dizer que a parte dispositiva deve vir precedida de uma explicação ou exposição dos fundamentos de fato (motivos-supostos) e de direito (motivos-determinantes da lei). Cuida-se, por conseguinte, de ato que impescinde de motivação, justamente por estar-se diante de imputação de falta, que exige a observância do contraditório e da ampla defesa, uma vez que a casuística está ligada a fatos que demandam esclarecimentos e comprovação”. (TRF-4, 3ª T., AC: 50274814120144047200 SC 5027481-41.2014.4.04.7200, rel. Marga Inge Barth Tessler, DJ: 07/10/2015)

Em vista disso, impõe-se o **RECONHECIMENTO DA OFENSA AO PRINCÍPIO DA MOTIVAÇÃO DO ATO ADMINISTRATIVO**, que desclassificou a Recorrente do certame imotivadamente, ferindo o artigo 93 da Constituição Federal, o artigo 50 da Lei nº 9.784/99 e o artigo 5º da Lei nº 14.133/2021.

DA OFENSA AO PRINCÍPIO DO DEVIDO PROCESSO LEGAL

A ocorrência de decisão imotivada do ato administrativo implica necessariamente na ofensa ao princípio do devido processo legal.

O devido processo legal pressupõe que todas as decisões administrativas e judiciais sejam fundamentadas, tranquilizando os jurisdicionados com os motivos que amparam tais decisões. A ausência dessa motivação inverte toda a lógica processual e atenta contra o devido processo legal.



Assegurando aos jurisdicionados o devido processo legal, determina o artigo 5º, inciso LIV da Matriz Constitucional, *litteris*:

“LIV - ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o DEVIDO PROCESSO LEGAL”. (grifos e destaques não originais)

Enrico Tulio Liebman citado por José Afonso da Silva, in “Curso de Direito Constitucional Positivo”, 16ª ed., Editora Malheiros, observa:

“O poder de agir em juízo e o de defender-se de qualquer pretensão de outrem representam a garantia fundamental da pessoa para a defesa de seus direitos e competem a todos indistintamente, pessoa física e jurídica, brasileiros e estrangeiros, como atributo imediato da personalidade e pertencem por isso à categoria dos denominados direitos cívicos”

O constitucionalista Alexandre de Moraes, in “Direito Constitucional”, 13ª ed., 2003, p. 123, acerca da necessidade da amplitude de defesa, obtempera:

“O devido processo legal configura dupla proteção ao indivíduo, atuando tanto no âmbito material de proteção ao direito de liberdade, quanto no âmbito formal, ao assegurar-lhe paridade total de condições com o Estado-persecutor e plenitude de defesa (DIREITO A DEFESA TÉCNICA, à publicidade do processo, à citação, DE PRODUÇÃO AMPLA DE PROVAS, de ser processado e julgado pelo juiz competente, aos recursos, à decisão imutável, à revisão criminal). O devido processo legal tem como corolários a ampla defesa e o contraditório, que deverão ser assegurados aos litigantes, EM PROCESSO JUDICIAL OU ADMINISTRATIVO, e aos acusados em geral, conforme o texto constitucional expresso (art. 5º, LV). Assim, embora no campo administrativo, não exista necessidade de tipificação estrita que subsuma rigorosamente a conduta à norma, a capitulação do ilícito administrativo não pode ser tão aberta a ponto de impossibilitar o direito de defesa, pois NENHUMA PENALIDADE PODERÁ SER IMPOSTA, TANTO NO CAMPO JUDICIAL, COMO NOS CAMPOS ADMINISTRATIVOS OU



DISCIPLINARES, SEM A NECESSÁRIA AMPLITUDE DE DEFESA". (grifos e destaques não originais).

Apregoaando o entendimento do cortejado jurista, o Professor Celso Ribeiro Bastos, in "Curso de Direito Constitucional", 19ªed., 1998, Ed. Saraiva, p. 226/227, por sua vez, orienta:

"Por ampla defesa deve-se entender o asseguramento que é feito ao réu de condições que lhe possibilitem trazer para o processo todos os elementos tendentes a esclarecer a verdade. É por isso que ela assume múltiplas direções, ora se traduzindo na inquirição de testemunhas, ora na designação de um defensor dativo, não importando, assim, as diversas modalidades, em um primeiro momento. NÃO É SÓ EM JUÍZO QUE SE IMPÕE A OBSERVÂNCIA DE PROCEDIMENTO QUE POSSIBILITE A DEFESA. TAMBÉM EM PROCESSO ADMINISTRATIVO DEVE FICAR ASSEGURADA ESSA CONDIÇÃO. Por ora basta salientar o direito em pauta como um INSTRUMENTO ASSEGUADOR DE QUE O PROCESSO NÃO SE CONVERTERÁ EM UMA LUTA DESIGUAL, EM QUE AO AUTOR CABE A ESCOLHA DO MOMENTO E DAS ARMAS PARA TRAVÁ-LA E AO RÉU SÓ CABE TIMIDAMENTE ESBOÇAR NEGATIVAS. Não, forçoso se faz que ao acusado se possibilite a colocação da questão posta em debate sob um prisma conveniente à evidenciação da sua versão". (grifos e destaques não originais).

O brilhante Ministro Celso de Mello, nos autos do Mandado de Segurança nº 24.268/MG, sintetizou:

"RESTRIÇÃO DE DIREITOS E GARANTIA DO "DUE PROCESS OF LAW". O Estado, em tema de punições disciplinares ou de restrição a direitos, qualquer que seja o destinatário de tais medidas, não pode exercer a sua autoridade de maneira abusiva ou arbitrária, desconsiderando, no exercício de sua atividade, o postulado da plenitude de defesa, pois o reconhecimento da legitimidade ético-jurídica de qualquer medida estatal – que importe em punição disciplinar ou em limitação de direitos – exige, ainda que se cuide de procedimento meramente administrativo



(CF, art. 5º, LV), a fiel observância do princípio do devido processo legal. A jurisprudência do Supremo Tribunal Federal tem reafirmado a essencialidade desse princípio, nele reconhecendo uma insuprimível garantia, que, instituída em favor de qualquer pessoa ou entidade, rege e condiciona o exercício, pelo Poder Público, de sua atividade, ainda que em sede materialmente administrativa, sob pena de nulidade do próprio ato punitivo ou da medida restritiva de direitos. Precedentes. Doutrina”.(RTJ 183/371-372, rel. Min. Celso de Mello).

Na esteira dos magistrais posicionamentos destacados, o Ministro Sepúlveda Pertence, proferindo seu voto no Mandado de Segurança nº 23.550/DF, asseverou:

“De outro lado, se se impõe a garantia do devido processo legal aos procedimentos administrativos comuns, a fortiori, é irrecusável que a ela há de submeter-se o desempenho de todas as funções de controle do Tribunal de Contas, de colorido quase-jurisdicional. De todo irrelevante a circunstância – a que se apegam as informações – de não haver previsão expressa da audiência dos interessados na Lei Orgânica do TCU, salvo nos processos de tomada ou prestação de contas, dada a incidência direta, na hipótese, das garantias constitucionais do devido processo. De qualquer modo, se se pretende insistir no mau vezo das autoridades brasileiras de inversão da pirâmide normativa do ordenamento, de modo a acreditar menos na Constituição do que na lei ordinária, nem aí teria salvação o processo: nada exclui os procedimentos do Tribunal de Contas da União da aplicação subsidiária da lei geral do processo administrativo federal, a L. 9.784/99, já em vigor ao tempo dos fatos”.

Acompanhando a doutrina, a jurisprudência não destoa e tem enfrentado e reconhecido a ofensa ao devido processo legal:

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO REIVINDICATÓRIA. PRINCÍPIO DO DEVIDO PROCESSO LEGAL. CERCEAMENTO DE DEFESA. OFENSA AOS POSTULADOS DA AMPLA DEFESA E CONTRADITÓRIO. DECISÃO QUE DECRETOU A PERDA DA PROVA PERICIAL, ANTERIORMENTE DEFERIDA, COM AUSÊNCIA DE



INTIMAÇÃO PESSOAL DA DEFENSORIA PÚBLICA. NULIDADE EVIDENTE. VIOLAÇÃO AOS PRINCÍPIOS CONSTITUCIONAIS DO DEVIDO PROCESSO LEGAL, AMPLA DEFESA E CONTRADITÓRIO. Como corolário do Princípio do Devido Processo Legal, a Constituição da Republica Federativa do Brasil assegura aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, diversas garantias, tais como o contraditório, a ampla defesa, o duplo grau de jurisdição, a duração razoável do processo, entre outras. Tradicionalmente, o Princípio do Devido Processo Legal possui nítido caráter processual ou formal. Ou seja, proferir decisões motivadas, garantir o contraditório, assegurar a ampla defesa, conferir publicidade aos atos, nada mais é do que respeitar o devido processo legal. Deste modo, no presente caso houve nítida ofensa ao devido processo legal, configurando claro cerceamento de defesa, na medida em que a Defensoria Pública, que representa os réus neste ato, não foi pessoalmente intimado do indeferimento da prova pericial requerida pelos próprios. **RECURSO QUE SE DÁ PROVIMENTO PARA ANULAR A SENTENÇA DE 1º GRAU**". (TJ-RJ, 19ª Câm. Civ., APL: 00657082920108190038 RIO DE JANEIRO, rel. Valéria Dacheux Nascimento, DJ: 13/09/2016, DP: 15/09/2016)

Nesse sentido, a **COMUNICA SOLUÇÕES LTDA** requer seja **RECONHECIDA A OFENSA AO DEVIDO PROCESSO LEGAL**, por ofensa direta ao artigo 5º, incisos LIV da Constituição Federal, em razão da decisão imotivada que desclassificou a Recorrente.

DA NULIDADE ABSOLUTA POR INFRINGÊNCIA AOS PRINCÍPIOS DA ISONOMIA_____

A Comissão de Licitação não tratou os licitantes de forma isonômica.

As decisões desclassificadoras das licitantes **IVOX CONTACT CENTER LTDA** e **SERVILIMP SERVIÇOS CONSERVAÇÃO LIMPEZA VITÓRIA LTDA** foram suficientemente motivadas. No entanto, o mesmo não ocorreu com a desclassificação da Recorrente **COMUNICA SOLUÇÕES LTDA**, onde a Pregoeira resumiu que **"A EMPRESA COMUNICA SOLUÇÕES LTDA DESCLASSIFICADA POR NÃO ATENDER A QUALIFICAÇÃO TÉCNICA"**.



Não se pode olvidar que houve ofensa ao princípio da isonomia.

A importância do princípio da isonomia é tão importante em nosso ordenamento jurídico, que o poder constituinte originário elevou-o ao quilate de cláusula pétrea e inseriu-o como garantia constitucional inaugural, antes das demais garantias que formam o título dos direitos e das garantias fundamentais:

“Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e estrangeiros residentes no país a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade...”

Caracterizou-se a infringência indubitosa do princípio da isonomia.

Corroborando a Matriz Constitucional, o artigo 3º, § 1º, inciso I da Lei de Licitações veda:

“admitir, prever, incluir ou tolerar, nos atos de convocação, cláusulas e condições que comprometam, restrinjam ou frustem 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 se pode olvidar que o ato administrativo discrepa do caput do artigo 5º da Constituição Republicana, e, via de consequência, do artigo 3º, § 1º, inciso I da Lei de Licitações.

Filiando-se ao direito positivado, a doutrina não destoa ao destacar a importância da observância do princípio da isonomia.

Nesse sentido, impõe destacar a lição de Marçal Justen Filho, em sua obra “Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos”, 8ª edição, São Paulo, 2001, Editora Dialética, p. 61:



“Será inválida a discriminação contida no ato convocatório se não se ajustar ao princípio da isonomia”.

Já dizia com propriedade o Professor Hely Lopes Meirelles:

“a igualdade entre os licitantes é princípio impeditivo da discriminação entre os participantes do certame, quer 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”.

Impõe-se a **DECRETAÇÃO DA OFENSA AO PRINCÍPIO DA ISONOMIA**, pelo fato da decisão imotivada que desclassificou a Recorrente não ter sido a mesma daquelas outras desclassificatórias pronunciadas em desfavor de **IVOX CONTACT CENTER LTDA** e **SERVILIMP SERVIÇOS CONSERVAÇÃO LIMPEZA VITÓRIA LTDA**.

DA OFENSA AO PRINCÍPIO DA PUBLICIDADE

Como corolário dos princípios anteriores, a Pregoeira ofende o princípio da publicidade porque não expos os fundamentos e as razões que levaram a Comissão de Licitação para afirmar que a Recorrente não possui capacidade técnica operacional para a execução dos serviços licitados.

A ausência de motivação infringe frontalmente o princípio da publicidade.

O artigo 37 da Constituição Federal dispõe que a Administração Pública Direta e Indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Com relação ao princípio da publicidade, Joel de Menezes Niebuhr em sua obra Licitação Pública e Contrato Administrativo, 4ª ed. Pg. 60, assim leciona:



“Para a licitação pública, o princípio da publicidade é de vital importância. Sem ele, já não se poderia falar em licitação pública, mas tão somente em licitação privada. Ora, se não há publicidade, se a licitação é destinada a um grupo restrito de pessoas, não se pode chamar de pública. Aliás, se alguns têm condições de saber da licitação e outros não, não há igualdade, que é a causa da licitação. Desse modo, sem publicidade, não há utilidade em realizar licitação”.
(Licitação Pública e Contrato Administrativo, 4ª ed. Pg. 60, Joel de Menezes Niebuhr).

Nesse sentido, determina o artigo 3º da Lei de Licitações nº 8.666/93:

“Art. 3o A licitação destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da isonomia, a seleção da proposta mais vantajosa para a administração e a promoção do desenvolvimento nacional sustentável 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.

[...]

§ 3o A licitação não será sigilosa, sendo públicos e acessíveis ao público os atos de seu procedimento, salvo quanto ao conteúdo das propostas, até a respectiva abertura”.

Ainda que haja expressa previsão legal, não são poucos os casos em que há desrespeito à publicidade dos atos em processos licitatórios: desde a falta de publicação de informações básicas do edital ou a dificuldade de ter acesso a ele, ou até mesmo a ausência da adequada comunicação no decorrer do certame.

O Tribunal de Contas da União já se posicionou em diversos Acórdãos sobre a publicidade, ou a sua falta, nos atos do processo licitatório:

“No pregão eletrônico, desde a sessão inicial de lances até o resultado final do certame, o pregoeiro deverá sempre avisar previamente, via



sistema (chat), a suspensão temporária dos trabalhos, bem como a data e o horário previstos de reabertura da sessão para o seu prosseguimento, em observância aos princípios da publicidade e da razoabilidade”. (Acórdão 2273/2016 – Plenário, TCU, 31/08/2016)

“Na condução da fase pública do pregão eletrônico, o pregoeiro, a partir da sessão inicial de lances até o resultado final do certame, deverá sempre avisar previamente aos licitantes, via sistema (chat), a suspensão temporária dos trabalhos, bem como a data e o horário previstos de reabertura da sessão, em respeito aos princípios da publicidade, da transparência e da razoabilidade”. (Acórdão 3486/2014 – Plenário, TCU, 03/12/2014)

“Em licitações que requeiram prova de conceito ou apresentação de amostras, deve ser viabilizado o acompanhamento dessas etapas a todos licitantes interessados, em consonância com o princípio da publicidade. (Acórdão 1823/2017 – Plenário, TCU, 23/08/2017)

“O esclarecimento, pela Administração, de dúvida suscitada por licitante que importe na aceitação de propostas com exigências distintas das previstas no edital não supre a necessidade de republicação do instrumento convocatório (art. 21, § 4º, da Lei 8.666/1993)”. (Acórdão 548/2016 – Plenário, TCU, 09/03/2016)

Veja-se que a observância ao princípio da publicidade não se trata de uma escolha, mas sim de obediência obrigatória e sua falta resulta na inarredável nulidade do processo licitatório.

Impõe-se o **RECONHECIMENTO DA OFENSA AO PRINCÍPIO DA PUBLICIDADE**, pela ausência de transparência e motivação na decisão desclassificatória proclamada em detrimento da Recorrente.

DOS PEDIDOS



- a) Seja o presente **RECURSO ADMINISTRATIVO** recebido e conhecido por preencher os pressupostos editalícios;
- b) Seja reconhecida a ofensa ao princípio da motivação ato administrativo, esperando-se que a Pregoeira acolha o presente Recurso Administrativo, para **DESCONSIDERAR A DECISÃO QUE CONSIDEROU A LICITANTE ENORSUL SERVIÇOS EM SANEAMENTO LTDA VENCEDORA DO CERTAME E POR CONSEQUÊNCIA SEJA RECONHECIDA A CAPACIDADE TÉCNICA OPERACIONAL DA RECORRENTE COMUNICA SOLUÇÕES LTDA, PROCLAMANDO-A VEENCEDORA DO PREGAO Nº 039/2023;**
- c) Seja reconhecida a ofensa ao princípio do devido processo legal, esperando-se que a Pregoeira acolha o presente Recurso Administrativo, para **DESCONSIDERAR A DECISAO QUE CONSIDEROU A LICITANTE ENORSUL SERVIÇOS EM SANEAMENTO LTDA VENCEDORA DO CERTAME E POR CONSEQUÊNCIA SEJA RECONHECIDA A CAPACIDADE TÉCNICA OPERACIONAL DA RECORRENTE COMUNICA SOLUÇÕES LTDA, PROCLAMANDO-A VEENCEDORA DO PREGAO Nº 039/2023**
- d) Seja reconhecida a ofensa ao princípio da isonomia, esperando-se que a Pregoeira acolha o presente Recurso Administrativo, para **DESCONSIDERAR A DECISAO QUE CONSIDEROU A LICITANTE ENORSUL SERVIÇOS EM SANEAMENTO LTDA VENCEDORA DO CERTAME E POR CONSEQUÊNCIA SEJA RECONHECIDA A CAPACIDADE TÉCNICA OPERACIONAL DA RECORRENTE COMUNICA SOLUÇÕES LTDA, PROCLAMANDO-A VEENCEDORA DO PREGAO Nº 039/2023;**
- e) Seja reconhecida a ofensa ao princípio da publicidade, esperando-se que a Pregoeira acolha o presente Recurso Administrativo, para **DESCONSIDERAR A DECISAO QUE CONSIDEROU A LICITANTE ENORSUL SERVIÇOS EM SANEAMENTO LTDA VENCEDORA DO CERTAME E POR CONSEQUÊNCIA SEJA RECONHECIDA A CAPACIDADE TÉCNICA OPERACIONAL DA RECORRENTE COMUNICA SOLUÇÕES LTDA, PROCLAMANDO-A VEENCEDORA DO PREGAO Nº 039/2023;**
- f) Seja ao final acolhidos os argumentos fáticos e jurídicos estampados no presente Recurso Administrativo **PARA DESCONSIDERAR A DECISAO QUE CONSIDEROU A LICITANTE ENORSUL SERVIÇOS EM SANEAMENTO LTDA**



VENCEDORA DO CERTAME E POR CONSEQUÊNCIA SEJA RECONHECIDA A CAPACIDADE TÉCNICA OPERACIONAL DA RECORRENTE COMUNICA SOLUÇÕES LTDA, PROCLAMANDO-A VEENCEDORA DO PREGAO Nº 039/2023;

- g) Seja RECONHECIDA A CAPACIDADE TÉCNICA OPERACIONAL DA RECORRENTE COMUNICA SOLUÇÕES LTDA EM RAZÃO DOS 06 (SEIS) ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA APRESENTADOS E VALIDADOS PELA COMISSÃO DE LICITAÇÃO, BEM COMO PELAS DILIGÊNCIAS REALIZADAS QUE RATIFICARAM A VALIDADE DOS RESPECTIVOS ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA;
- h) Na hipótese de improviso do Recurso Administrativo, hipótese que não se espera, seja o **RECURSO ADMINISTRATIVO CONVERTIDO EM RECURSO HIERÁRQUICO**, devendo as razões recursais serem apreciadas pela autoridade superior para **DAR PROVIMENTO** ao Recurso Administrativo **PARA DESCONSIDERAR A DECISAO QUE CONSIDEROU A LICITANTE ENORSUL SERVIÇOS EM SANEAMENTO LTDA VENCEDORA DO CERTAME E POR CONSEQUÊNCIA SEJA RECONHECIDA A CAPACIDADE TÉCNICA OPERACIONAL DA RECORRENTE COMUNICA SOLUÇÕES LTDA, PROCLAMANDO-A VEENCEDORA DO PREGAO Nº 039/2023.**

N. Termos,

P. Deferimento

Vitoria/ES, 18 de abril de 2024.

COMUNICA SOLUÇÕES LTDA

