

**AO ILUSTRE SENHOR GESTOR DIVISÃO DE ATENDIMENTO COMERCIAL DA  
COMPANHIA ESPÍRITO-SANTENSE DE SANEAMENTO (CESAN)**

PROCESSO ELETRÔNICO DE LICITAÇÃO 039/2023

**IVOX CONTACT CENTER LTDA**, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ nº 18.317.120/0001-82, sediada na Avenida Vitória, nº 1170, Forte São João, 29.017-020, por intermédio de seus representantes legais Kelly Regina Volz Duarte, portadora da cédula de identidade nº 1.633.609, CPF nº 055.404.267-38, e Thiago Tavares Pereira, portador da Carteira de Identidade nº 923.665 e do CPF nº 084.465.867-70, vem apresentar RECURSO ADMINISTRATIVO em face da decisão que a inabilitou para participar do Processo Eletrônico de Licitação (PEL) 039/2023 (protocolo 2023.001730) nos termos do artigo 103 do Regulamento de Licitação da CESAN (RLC), com base nos fundamentos de direito e de fato que se seguem:

**DA TEMPESTIVIDADE**

A presente licitação é regida pelo Regulamento de Licitações da CESAN (RLC), que estabelece que o recurso administrativo deverá ser apresentado em até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data da publicidade do ato de declarar o vencedor em meio eletrônico ou da lavratura da ata da sessão (artigo 101 da RLC). Considerando-se que a IMPUGNANTE tomou ciência da decisão objeto do presente recurso no 11/04/2024, quinta-feira, o presente prazo se iniciou no dia 12/04/2024, sexta-feira, e se esgota no dia 16/04/2024, o protocolo da presente petição é tempestivo.

**DO OBJETO DO RECURSO**

Trata-se de recurso administrativo que visa reverter a decisão do Ilustre Senhor Gestor Divisão de Atendimento Comercial Adaltivo Effgem, que declarou a inabilitação do requerente no bojo do processo licitatório relativa ao CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO COMERCIAL PERSONALIZADO, PARA OS CLIENTES DA CESAN - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, NOS MUNICÍPIOS DE SUA ÁREA DE CONCESSÃO, por meio DO PREGÃO ELETRONICO relativo ao PROCESSO ELETRÔNICO LICITATÓRIO Nº 039/2023 (protocolo 2023.001730), na medida em que concluiu que a empresa não apresentou o atestado de capacidade técnica que comprovaria a sua habilitação para prestar o serviço de atendimento presencial, conforme decisão expressa às fls. 1319 e 1323 dos autos do processo licitante:

19.1.3 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA			
ITEM	REQUISITO	ANÁLISE	SITUAÇÃO
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.	fls. 19 e 20 - Apresentado ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA, tomador do serviço foi a COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN, de serviço de atendimento, <b>telefônico</b> , na modalidade contact center receptivo e ativo, ou seja, está em desacordo com as exigências do edital. Houve questionamento quanto a este 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 de 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, <b>presencial</b> . <u>Comprovação exigida, porém, não foi apresentada.</u>	<b>Não atende</b>

Preparado por Larissa Jardim de Oliveira 26/12/2023

Página 1

Pág.: 1319 de 1670

 <b>CESAN</b> <small>qualidade em saneamento</small>		<b>ENCAMINHAMENTO DE DOCUMENTOS</b>	PROTOCOLO N.º <b>2023.001730</b>
ORIGEM	DESTINO	INFORMAÇÃO / RUBRICA / DATA	
A-DAC	A-GCO	<p>Considerando o lance vencedor do PEL 039/2023, cujo objeto é 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", pela empresa IVOX CONTACT CENTER LTDA, procedemos a análise do arquivo "Documentos de Habilitação" enviado pela licitante, conforme planilha anexa.</p> <p>A exigência 12.2.1 para qualificação técnica não foi atendida.</p> <p>Diante do exposto, a empresa IVOX CONTACT CENTER LTDA <u>não cumpre</u> a Qualificação exigida no PEL 039/2023.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p style="text-align: center;">Assine aqui </p> <p style="font-size: small;">Assinado de forma digital por ADALTIVO EFFGEM:84508949720          EFFFEM:84508949720 Dados: 2023.12.26 09:52:10 -03'00'</p> </div> <p>Adaltivo Effgem          Gestor Divisão de Atendimento Comercial – A-DAC          CESAN - Companhia Espírito Santense de Saneamento  <a href="mailto:adaltivo.effgem@cesan.com.br">adaltivo.effgem@cesan.com.br</a>          (27) 2127-6432 – Cel. 27 99700-8648</p>	

Código Trâmite: 8753850  
 Protocolo: 2023.001730

Código Anexo: 396355  
 Inserido por: Larissa Jardim de Oliveira Buzelli

Todavia, essa decisão deve ser reformada, uma vez que, como será demonstrado, a empresa licitante tem condições técnicas para executar os serviços de atendimento ao público presencial, previstos na PEL Nº 39/2023, com base no atestado de capacidade técnica que juntou aos autos do processo licitante, às fls. 1290, conforme os fundamentos de fato e de direito que serão expostos a seguir.

### ATESTADOS EXIGIDOS PELO EDITAL DO PEL Nº 39/2023 E A VALIDADE DOS APRESENTADOS PELO LICITANTE PARA FINS DE HABILITAÇÃO

O Edital do PEL Nº 39/2023 exige comprovação da capacidade técnica para que qualquer licitante seja declarado habilitado, nos seguintes termos já ajustados pela CESAN após decidir a cerca às impugnações aos termos do instrumento editalício:

## PRINCIPAIS ALTERAÇÕES NO PEL 039/2023

DE:
OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO COMERCIAL, PERSONALIZADO PARA OS CLIENTES DA CESAN - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, NOS MUNICÍPIOS DE SUA ÁREA DE CONCESSÃO.
PARA:
OBJETO: 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.

DE:
<ul style="list-style-type: none"><li>• SERVIÇOS DE ATENDIMENTO HUMANO, COMPREENDENDO A DISPONIBILIZAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS, BEM COMO DISPONIBILIZAÇÃO E MANUTENÇÃO DE RECURSOS FÍSICOS E TECNOLÓGICOS, COM QUANTIDADE IGUAL OU SUPERIOR A 165.000 (CENTO E SESSENTA E CINCO MIL) ATENDIMENTOS NO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES.</li><li>• SERVIÇOS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL, COMPREENDENDO A DISPONIBILIZAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS, BEM COMO DISPONIBILIZAÇÃO E MANUTENÇÃO DE RECURSOS FÍSICOS E TECNOLÓGICOS, NUM PERÍODO MÍNIMO DE 12 (DOZE) MESES.</li></ul>
PARA:
<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>

Como se verifica do quadro acima, a CESAN entende que uma empresa, para ser declarada habilitada, deve atestar ser capaz de tecnicamente executar o contrato administrativo que virá a ser formalizado, que no caso do PEL Nº 39/2023, tem como objeto atender o público presencialmente, com um mínimo de ocorrências por ano 100.000 para atendimentos.

Certo é que, **tendo em vista essas exigências técnicas do Edital do PEL Nº 39/2023**, a empresa apresentou atestado técnico emitido pela própria COMPANHIA DE ÁGUAS que comprova sua capacidade de prestar os serviços objeto do PEL Nº 39/2023. Em vista disso, a CESAN emitiu o atestado abaixo:

### ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atendendo a solicitação da interessada, atestamos para os devidos fins, que a empresa **IVOX CONTACT CENTER LTDA EPP**, com sede à Avenida Nossa Senhora da Penha, nº 520, Edifício Quintão Center, sala 501, Praia do Canto, Vitória - ES, CEP.: 29.055-131, inscrita no CNPJ sob o Nº 18.317.120-0001/82, executou para a Companhia Espírito Santense de Saneamento – CESAN, os serviços objeto do **Contrato Nº 0121/2020 e Termo(s) Aditivo(s) Nº 01, 02 e 03**, ainda vigentes:

**Descrição dos serviços:** PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE 24 HORAS, PARA ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA MODALIDADE CONTACT CENTER RECEPTIVO E ATIVO, NA FORMA HUMANA E ELETRÔNICA, ATENDIMENTO POR MULTICANALIDADE (WHATSAPP, MESSENGER, INSTAGRAM, TWITTER, TELEGRAM, E-MAIL, REDES SOCIAIS E CHAT ONLINE) E SMS, DISPONIBILIZANDO **INSTALAÇÕES FÍSICAS**, MOBILIÁRIO, PESSOAL, **EQUIPAMENTO**, APLICATIVOS (HARDWARE E SOFTWARE), GERENCIAMENTO E CUSTEIO DO SERVIÇO TELEFÔNICO COMUTADO (STFC 0800), INFRAESTRUTURA DE TELECOMUNICAÇÕES E SEGURANÇA INTEGRADA COM AS APLICAÇÕES DA CESAN E OS DEMAIS RECURSOS HUMANOS E TECNOLÓGICOS NECESSÁRIOS, BEM COMO A SUA GESTÃO, MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO PARA ATENDIMENTO DA CESAN.

Os serviços objeto deste Contrato foram executados no período de 11/10/2020 a 31/10/2022 tendo como responsável a Sra. KELLY REGINA VÖLZ DUARTE.

Início das atividades: 11/10/2020.

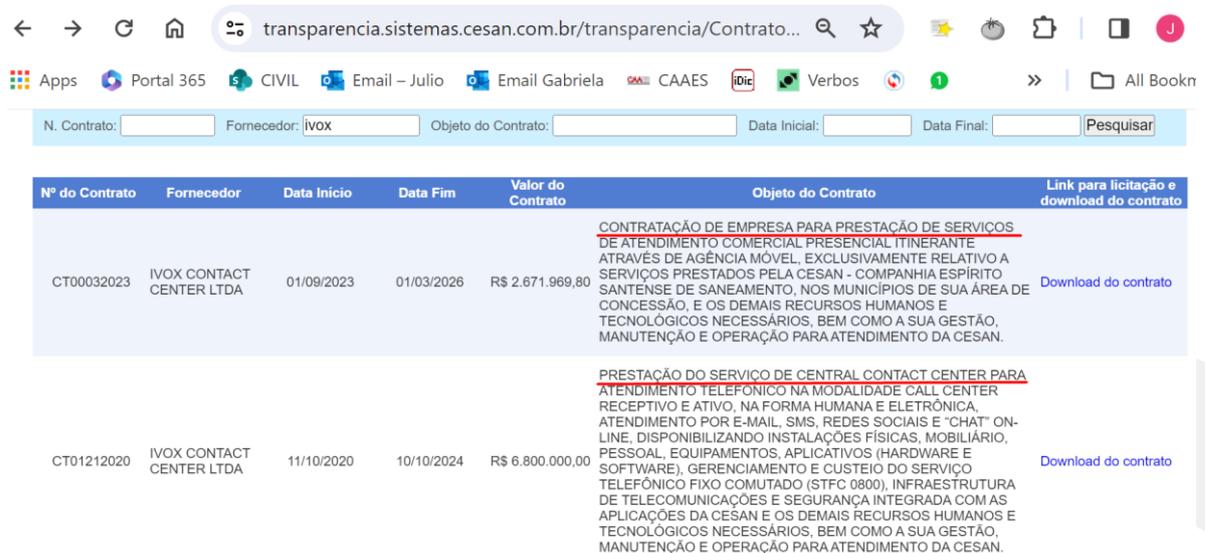
#### SERVIÇOS EXECUTADOS:

VOLUMETRIA ATENDIMENTOS	2020 Out À Dez	2021	2022	2023 Jan à Mai
Volume Chamadas Recebidas	275.037	1.128.022	865.309	377.452
Nível de Serviços Atendidas (30 segundos)	89,74%	91,76%	94,10%	93,65%
Atendimentos Multicanalidade - WhatsApp, E-mail, Mídias Sociais	6.801	53.175	37.614	21.542
Envio de SMS	411.115	1.916.678	1.228.893	833.380
Avaliação Qualidade	93,02%	90,32%	92,29%	93,34%
Índice de Disponibilidade de Serviços - IDS	99,90%	99,86%	100%	99,60%

De posse do referido atestado e após leitura do Edital do PEL nº 39/2023, e considerando já atuar na prestação do serviço nos exatos moldes em favor da LICITANTE, por motivos

óbvios entendeu que estava de posse de documento técnico adequado a atestar a sua capacidade técnica.

Isso porque, como dito, a licitante já PARTICIPOU E VENCEU outros dois certames, sendo contratada pela CESAN para prestar em separado os mesmos serviços objeto do PEL Nº 39/2023 (atendimento a distância e atendimento presencial móvel):



Nº do Contrato	Fornecedor	Data Início	Data Fim	Valor do Contrato	Objeto do Contrato	Link para licitação e download do contrato
CT00032023	IVOX CONTACT CENTER LTDA	01/09/2023	01/03/2026	R\$ 2.671.969,80	<u>CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO COMERCIAL PRESENCIAL ITINERANTE ATRAVÉS DE AGÊNCIA MÓVEL, EXCLUSIVAMENTE RELATIVO A SERVIÇOS PRESTADOS PELA CESAN - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, NOS MUNICÍPIOS DE SUA ÁREA DE CONCESSÃO, E OS DEMAIS RECURSOS HUMANOS E TECNOLÓGICOS NECESSÁRIOS, BEM COMO A SUA GESTÃO, MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO PARA ATENDIMENTO DA CESAN.</u>	<a href="#">Download do contrato</a>
CT01212020	IVOX CONTACT CENTER LTDA	11/10/2020	10/10/2024	R\$ 6.800.000,00	<u>PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE CENTRAL CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA MODALIDADE CALL CENTER RECEPTIVO E ATIVO, NA FORMA HUMANA E ELETRÔNICA, ATENDIMENTO POR E-MAIL, SMS, REDES SOCIAIS E "CHAT" ON-LINE, DISPONIBILIZANDO INSTALAÇÕES FÍSICAS, MOBILIÁRIO, PESSOAL, EQUIPAMENTOS, APLICATIVOS (HARDWARE E SOFTWARE), GERENCIAMENTO E CUSTEIO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC 0800), INFRAESTRUTURA DE TELECOMUNICAÇÕES E SEGURANÇA INTEGRADA COM AS APLICAÇÕES DA CESAN E OS DEMAIS RECURSOS HUMANOS E TECNOLÓGICOS NECESSÁRIOS, BEM COMO A SUA GESTÃO, MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO PARA ATENDIMENTO DA CESAN.</u>	<a href="#">Download do contrato</a>

Observe-se que os dois contratos dizem respeito a processos licitatórios que foram iniciados e concluídos com a assinatura do contrato administrativo antes da decisão que inabilitou a IVOX. Isso é particularmente relevante para o segundo contrato administrativo (CT 0003/2023 – Pregão Eletrônico nº 103/2022), cujo objeto é a prestação presencial móvel, quando se utiliza de unidades móveis que são conduzidas até a localidade em que ocorrerão os atendimentos presenciais, de modo que essa estrutura poderá a cada semana estar em locais diferentes, de acordo com as necessidades da CESAN.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

## EDITAL DE PREGÃO Nº 103/2022

**PROCESSO DIGITAL**  
Será exigida assinatura digital  
**ICP-BRASIL**

**OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO COMERCIAL PRESENCIAL ITINERANTE ATRAVÉS DE AGÊNCIA MÓVEL, EXCLUSIVAMENTE RELATIVO A SERVIÇOS PRESTADOS PELA CESAN - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, NOS MUNICÍPIOS DE SUA ÁREA DE CONCESSÃO, E OS DEMAIS RECURSOS HUMANOS E TECNOLÓGICOS NECESSÁRIOS, BEM COMO A SUA GESTÃO, MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO PARA ATENDIMENTO DA CESAN.**



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

CONTRATO Nº 003/2023  
REF.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 103/2022

CONTRATO DE EXECUÇÃO DE  
SERVIÇOS, SOB O REGIME  
EMPREITADA POR PREÇO  
UNITÁRIO, QUE ENTRE SI  
FAZEM A COMPANHIA ESPÍRITO  
SANTENSE DE SANEAMENTO -  
CESAN E A EMPRESA IVOX  
CONTACT CENTER LTDA

Por este instrumento particular, a **COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO**, sociedade de economia mista estadual, sediada na **Av. Governador Bley, 186, 3º andar, Ed. BEMGE, Centro, Vitória, ES**, inscrita no **C.N.P.J sob nº 28.151.363/0001-47**, doravante designada **CESAN**, neste ato representada pelo Diretor Presidente e pelo Diretor Administrativo e Comercial da **CESAN**, respectivamente, os Srs. **CARLOS AURÉLIO LINHALIS** e **WEYDSON FERREIRA DO NASCIMENTO**, e a empresa **IVOX CONTACT CENTER LTDA**, sediada na Av. Nossa Senhora da Penha, 520, Sala 501, Praia do Canto, Vitória – ES, CEP: 29.055-131, inscrita no **CNPJ sob o nº 18.317.120/0001-82**, doravante designada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo Sr.

**1 CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO**

- 1.1 Constitui objeto do presente **CONTRATO a EXECUÇÃO DO(S) SERVIÇO(S) DE ATENDIMENTO COMERCIAL PRESENCIAL ITINERANTE ATRAVÉS DE AGÊNCIA MÓVEL, EXCLUSIVAMENTE RELATIVO A SERVIÇOS PRESTADOS PELA CESAN - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, NOS MUNICÍPIOS DE SUA ÁREA DE CONCESSÃO, E OS DEMAIS RECURSOS HUMANOS E TECNOLÓGICOS NECESSÁRIOS, BEM COMO A SUA GESTÃO, MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO PARA ATENDIMENTO DA CESAN.**

Esse serviço objeto do Pregão Eletrônico nº 103/2022 em tudo se assemelha à prestação presencial em local fixo relativo ao PEL Nº 39/2023, pois a forma que o público é atendido não varia, eis que ambos os serviços são presenciais.

Sucedo que, quando do protocolo da proposta para participar do Pregão Eletrônico nº 103/2022, foi exigido dos participantes que anexassem à sua proposta um atestado comprovando a capacidade técnica das empresas de prestarem o atendimento ao público PRESENCIAL.

Para atender essa exigência do Edital do Pregão Eletrônico nº 103/2022, a empresa licitante obteve junto à CESAN um atestado de capacidade técnica de igual teor ao apresentado pela IVOX para que ela participasse do PEL Nº 39/2023, pois era um atestado que indicava a sua capacidade para prestação de **serviços de atendimento ao cliente 24 horas, para atendimento na modalidade “contact center” receptivo e ativo, na forma humana e eletrônica**, com todas as especificações técnicas necessárias, tudo com base na execução do Contrato nº 0121/2020 e Termo(s) Aditivo(s) assinado com a própria CESAN.

Em vista disso, após a leitura do atestado de capacidade técnica apresentado em razão do PEL Nº 103/2022, é possível perceber que o seu conteúdo é similar ao atestado PEL Nº 39/2023, mas que somente o primeiro foi considerado válido para a habilitação da licitante.

#### ATESTADO TÉCNICO PARCIAL

Atendendo a solicitação da interessada, atestamos para os devidos fins, que a empresa **IVOX CONTACT CENTER LTDA EPP**, com sede à Avenida Nossa Senhora da Penha, nº 520, Edifício Quintão Center, sala 501, Praia do Canto, Vitória - ES, CEP.: 29.055-131, inscrita no CNPJ sob o Nº 18.317.120-0001/82, executou para a Companhia Espírito Santense de Saneamento – CESAN, os serviços objeto do Contrato N° 0121/2020 e Termo(s) Aditivo(s) Nº 01, 02 e 03, relativos à PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CENTRAL CONTACT CENTER 24 HORAS, PARA ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA MODALIDADE CALL CENTER RECEPTIVO E ATIVO, NA FORMA HUMANA E ELETRÔNICA, ATENDIMENTO POR MULTICANALIDADE (WHATSAPP, MESSENGER, INSTAGRAM, TWITTER, TELEGRAM, E-MAIL, REDES SOCIAIS E CHAT ONLINE) E SMS, DISPONIBILIZANDO INSTALAÇÕES FÍSICAS, MOBILIÁRIO, PESSOAL, EQUIPAMENTO, APLICATIVOS (HARDWARE E SOFTWARE), GERENCIAMENTO E CUSTEIO DO SERVIÇO TELEFÔNICO COMUTADO (STFC 0800), INFRAESTRUTURA DE TELECOMUNICAÇÕES E SEGURANÇA INTEGRADA COM AS APLICAÇÕES DA CESAN E OS DEMAIS RECURSOS HUMANOS E TECNOLÓGICOS NECESSÁRIOS, BEM COMO A SUA GESTÃO, MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO PARA ATENDIMENTO DA CESAN.

Os serviços objeto deste Contrato foram executados no período de 11/10/2020 a 31/10/2022 tendo como responsável a Sra. KELLY REGINA VÖLZ DUARTE.

#### SERVIÇOS EXECUTADOS:

Início das atividades	11/10/2020
-----------------------	------------

VOLUMETRIA ATENDIMENTOS	2020	2021	2022
	Out à Dez		Jan à Out
Volume Chamadas Recebidas	275.037	1.128.022	714.990
Volume Atendimentos Humanos	165.633	745.434	541.391
Nível de Serviço Atendidas (30 segundos)	89,74%	91,76%	94,30%
Atendimentos Multicanalidade - WhatsApp, E-mail, Mídias sociais	6.801	53.175	24.868
Envio de SMS	441.115	1.961.678	1.246.085
Avaliação Qualidade *	93,02%	90,32%	92,03%
Índice de Disponibilidade de Serviço - IDS	99,90%	99,86%	99,88%

\*Avaliação realizada ao final do atendimento pelo usuário, com conceito bom e muito bom

\* As excepcionalidades que impactam nos indicadores Nível de Serviço e Avaliação da qualidade são avaliadas mensalmente

Atestamos que o contrato possui indicadores e níveis de serviços (SLAs) para entrega de resultados, que estão sendo cumpridos pela Contratada, não havendo fato que a desabone comercial ou tecnicamente.

E foi com esse atestado que a empresa venceu a licitação referente ao PREGÃO ELETRÔNICO Nº 103/2022, que resultou no contrato administrativo CT 0003/2023, cujo objeto é justamente o atendimento presencial.

Daí que a existência desses dois contratos administrativos assinados em sequência é relevante para conferir a validade e abrangência do atestado de capacidade técnica, de modo a reconhecer que a empresa licitante é hábil a prestar o serviço de atendimento

ao público a distância e presencialmente, conforme exige o Edital do PEL Nº 39/2023, e, com isso, revertida a decisão de inabilitação do licitante.

Isso porque a IVOX foi declarada habilitada no PREGÃO ELETRÔNICO Nº 103/2022 com base nas atividades que presta em razão do Contrato nº 0121/2020 e Termo(s) Aditivo(s), que dizem respeito ao mesmo tipo de serviço, “atendimento ao público” para avaliar e se possível atender os pedidos feitos pelos usuários da CESAN.

A diferença entre esses atendimentos portanto não é técnica, pois o atendimento é o mesmo, mas sim o modo que o atendimento se dá (presencial ou à distância presencial). E de tal modo isso é certo que um atestado baseado na execução do contrato administrativo 0121/2020 (cujo objeto é o serviço de atendimento ao cliente 24 horas, para atendimento na modalidade “contact center” receptivo e ativo, na forma humana e eletrônica) serviu para habilitar a IVOX para prestar o mesmo serviço de atendimento, mas na modalidade móvel presencial, por força do contrato administrativo 0003/2023.

Aliás é válido reforçar que os serviços prestados no contrato administrativo 0121/2020 (cujo objeto é o serviços de atendimento ao cliente 24 horas, para atendimento na modalidade “contact center” receptivo e ativo, na forma humana e eletrônica) possui a modalidade de atendimento por meio da agência virtual que são os mesmos serviços do atendimento presencial, cujo contrato é executado pela Recorrente, seja por meio da agência física, no qual a Ivox não foi habilitada por total equívoco da comissão julgadora.

Para corroborar na comprovação de que **tais serviços são idênticos**, indica-se a consulta do link do portal da própria CESAN, qual seja:

<http://portal.cesan.com.br/documentos/default.aspx?RootFolder=%2Fdocumentos%2FDocumentos%2FCOMERCIAL%20SGQ%2F01%2EATENDIMENTO%20AO%20CLIENTE%2FPO%20%2D%20Procedimentos%20Operacionais%20Atendimento%20Presencial&FolderCTID=0x0120007CF1B8C65FC97542B76A07DB714FC1F1&View={E5B74CB1-A737-476E-BC78-5C7F74628DC7}>

Tal *link* se refere ao sistema do Procedimento Operacional (PO) de atendimento, que é utilizado pela IVOX tanto nos serviços de atendimento ao cliente 24 horas, para atendimento na modalidade 'contact center' receptivo e ativo (na forma humana e eletrônica, por meio da agência virtual), como nos serviços executados no atendimento comercial presencial itinerante (móvel).

Como se verifica, o sistema do Procedimento Operacional (PO) de atendimento em nada se diferencia dos serviços que são executados pelo atendimento comercial presencial em escritório, objeto desta licitação, que utiliza o mesmo sistema de Procedimento Operacional (PO) de atendimento (vide *link* acima e prints abaixo que comprovam que o atendimento presencial escritório também acessa tal portal da CESAN).

Ademais, como o *Print* abaixo evidencia, o acesso às telas em todos os atendimentos da agência virtual se dá por meio do portal do “ATENDIMENTO AO CLIENTE / PO – Procedimento Operacional Atendimento Presencial” mantido pela CESAN:

The screenshot shows a web portal interface with a navigation menu at the top containing: Pessoas, Comunicação, TI, Planejamento, Comercial, Engenharia, Meio Ambiente, Documentos, and a close button (X). Below the menu is a breadcrumb trail: Portal > Documentos. A red box highlights the breadcrumb path: Documentos | COMERCIAL SGQ | 01\_ATENDIMENTO AO CLIENTE | PO - Procedimentos Operacionais Atendimento Presencial. Below the breadcrumb is a table of documents with columns: Tipo, Nome, Modificado, and Modificado por. The table contains 8 rows of document entries.

Tipo	Nome	Modificado	Modificado por
	PO AC 001 - Atendimento Padrão e LGPD - Rev 14	25/03/2024 08:15	Maryelle Miossi Pinto
	PO AC 004 - Aferição de Hidrômetro - Rev 25	25/03/2024 08:15	Maryelle Miossi Pinto
	PO AC 005 - Alteração de Endereço de Imóvel - Rev 14	25/03/2024 08:16	Maryelle Miossi Pinto
	PO AC 006 - Alteração do Vencimento de Uma Fatura - Rev 15	25/03/2024 08:16	Maryelle Miossi Pinto
	PO AC 007 - Análise de Projeto - Rev 14	25/03/2024 08:16	Maryelle Miossi Pinto
	PO AC 008 - Averbação - Rev 29	02/04/2024 11:29	Maryelle Miossi Pinto

No mesmo sentido, o *Print* de e-mail enviado para a IVOX corrobora que os procedimentos internos são os mesmos, pois nele o gestor da CESAN indica que o arquivo referente ao “PEDIDO DE RESSARCIMENTO”, que se encontra “em Carta de

Serviço, em Solicitação de Ressarcimento de Danos”, é igual para todas as modalidades de atendimento, seja mediante atendimento físico ou pela agência virtual:



Prezada Márcia, boa tarde.]

Na agência **virtual**, em Carta de Serviços, em Solicitação de Ressarcimento de Danos, em anexo temos o arquivo PEDIDO DE RESSARCIMENTO, lá o arquivo está atualizado.  
Segue o arquivo atualizado.

Atenciosamente,

**Mauricio Miranda Leite**  
Administrador / Gestor  
Polo de Suporte ao Atendimento – A-PSA  
Companhia Espírito Santense de Saneamento - CESAN  
(27) 2127-6435 / (27) 99626-5999  
[mauricio.leite@cesan.com.br](mailto:mauricio.leite@cesan.com.br)

Outrossim, o *Print* a seguir atesta que o arquivo que representa o procedimento estabelecido pela CESAN, a ser seguido pela agência virtual executada pela IVOX, é o mesmo executado pelo atendimento presencial escritório:

Portal > Documentos

Tamanho do texto: A<sup>+</sup> A<sup>-</sup> A

Documentos

Documentos | COMERCIAL\_SGG | 01. ATENDIMENTO AO CLIENTE | PO - Procedimentos Operacionais Atendimento Presencial

Documentos

Ações

<input type="checkbox"/>	Tipos	Nome	Modificado	Modificado por
		PO AC 040 - Reclamação de Conta Fuga e Não Bancada - Rev 12	25/03/2024 08:27	Maryelle Nicosi Pinto
		PO AC 041 - Reclamação de Deficiência no Abastecimento - Rev 14	25/03/2024 08:27	Maryelle Nicosi Pinto
		PO AC 042 - Reclamação por Falta d'água - Rev 17	25/03/2024 08:27	Maryelle Nicosi Pinto
		PO AC 043 - Reclamação Informação sobre a Qualidade da Água - Rev 14	25/03/2024 08:27	Maryelle Nicosi Pinto
		PO AC 044 - Reclamações - Rev 16	25/03/2024 08:28	Maryelle Nicosi Pinto
		PO AC 050 - Repisação de Água - Rev 21	25/03/2024 08:28	Maryelle Nicosi Pinto
		PO AC 051 - Remanejamento de Endereço - Rev 16	25/03/2024 08:28	Maryelle Nicosi Pinto
		PO AC 052 - Restituição de Pagamento - Rev 24	25/03/2024 08:28	Maryelle Nicosi Pinto
		PO AC 053 - Retirada de Ramal à Pedido do Cliente - Rev 21	25/03/2024 08:29	Maryelle Nicosi Pinto
		PO AC 054 - Revisão Cadastral - Rev 28	02/04/2024 11:29	Maryelle Nicosi Pinto
		PO AC 057 - Serviços Complementares - Rev 13	25/03/2024 08:30	Maryelle Nicosi Pinto
		PO AC 058 - Serviços de Rede de Água - Rev 12	25/03/2024 08:30	Maryelle Nicosi Pinto
		PO AC 059 - Serviços de Rede de Esgoto - Rev 10	25/03/2024 08:35	Maryelle Nicosi Pinto
		PO AC 060 - Serviços de Esgoto no Ramal ou na Caixa de Ligação de Esgoto (PI) - Rev 13	25/03/2024 08:35	Maryelle Nicosi Pinto
		PO AC 061 - Solicitação de Análise de Viabilidade Técnica - Rev 15	25/03/2024 08:36	Maryelle Nicosi Pinto
		PO AC 063 - Substituição de Hidrômetro a Pedido do Cliente - Rev 13	25/03/2024 08:36	Maryelle Nicosi Pinto
		PO AC 064 - Substituição de Ramal - Rev 10	25/03/2024 08:36	Maryelle Nicosi Pinto
		PO AC 065 - Substituição de Registro no Padrão - Rev 11	25/03/2024 08:38	Maryelle Nicosi Pinto
		PO AC 066 - Subvenção de Tarifas - Rev 16	25/03/2024 08:38	Maryelle Nicosi Pinto
		PO AC 067 - Vazamento no Padrão ou no Hidrômetro - Rev 10	25/03/2024 08:38	Maryelle Nicosi Pinto
		PO AC 068 - Vazamento de Água ou Esgoto na Rede, no Ramal ou no PI - Rev 12	25/03/2024 08:38	Maryelle Nicosi Pinto
		PO AC 071 - 2ª Via de Fatura - Rev 13	25/03/2024 08:39	Maryelle Nicosi Pinto
		PO AC 072 - Flexibilização do Vencimento das Faturas - Rev 09	25/03/2024 08:39	Maryelle Nicosi Pinto
		PO AC 072 - Denúncia ou Reclamação Relacionadas à ETE ou EEE - Rev 12	25/03/2024 08:40	Maryelle Nicosi Pinto
		PO AC 074 - Serviços Não Rotineiros - Rev 29	25/03/2024 08:39	Maryelle Nicosi Pinto
		PO AC 075 - Reclamação de Faturamento Indevido de Esgoto - Rev 17	02/04/2024 11:30	Maryelle Nicosi Pinto
		PO AC 076 - Declarações - Rev 13	02/04/2024 11:30	Maryelle Nicosi Pinto
		PO AC 080 - Solicitação de Indenização por Sinistro - Rev 14	25/03/2024 08:41	Maryelle Nicosi Pinto
		PO AC 081 - Recurso de Penalidade - Rev 09	25/03/2024 08:41	Maryelle Nicosi Pinto
		PO AC 082 - Condições Especiais por Calamidade Pública ou Situação de Emergência - Rev 04	25/03/2024 08:43	Maryelle Nicosi Pinto

1 - 60

Na mesma linha, o *Print infra* corresponde ao arquivo marcado na lista printada acima, referente ao procedimento que consta no PO de atendimento presencial, que é o mesmo da agência virtual executado pela IVOX, como é de conhecimento da CESAN:



Ocultar e-mail

OUTROS-FORMULÁRIO DE RESSARCIMENTO-SITE-MARCIA

ML Mauricio Miranda Leite  
 <mauricio.leite@cesan.com.br>  
 Para: Marcia; **Mais 2** seg, 05/04/2024 17:01

PEDIDO-DE-RESSARCIMENTO-Rev...  
 204 KB

Prezada Márcia, boa tarde.

Na agência **virtual**, em Carta de Serviços, em Solicitação de Ressarcimento de Danos, em anexo temos o arquivo PEDIDO DE RESSARCIMENTO, lá o arquivo está atualizado. Segue o arquivo atualizado.

Atenciosamente,

**Mauricio Miranda Leite**  
 Administrador / Gestor  
 Polo de Suporte ao Atendimento – A-PSA

E, por último, para sedimentar a prova de que são **idênticos** os serviços **no atendimento ao cliente 24 horas, tanto para atendimento na modalidade "contact center" receptivo e ativo, na forma humana e eletrônica, por meio da agência virtual, quanto para o atendimento comercial presencial itinerante (móvel), ambos executados pela Ivox**, segue *Print* do relatório extraído do SICAT – Sistema Integrado de Comercialização e Atendimento da CESAN que reflete nos mesmos serviços executados no atendimento comercial presencial escritório, objeto desta licitação, PEL Nº 39/2023

DATA REGISTRO	VIA CONTATO	MACRO	DESCRIÇÃO MACRO	NOME SOLICITANTE
01/04/2024 14:42:29	Agência Virtual	9960	ANÁLISE FATURA AGÊNCIA VIRTUAL	Marli Lima Da Silva Saleze
01/04/2024 17:14:56	Agência Virtual	9750	AGÊNCIA-REVISÃO VALOR DA CONTA	Odila Maria Stange Luxinger
01/04/2024 21:50:04	Agência Virtual	9780	AGÊNCIA-CONTA PAGA	Andreia Gonring
01/04/2024 10:03:22	Agência Virtual	2430	AGÊNCIA-AVERBAÇÃO/ATUALIZ	GLEICIMARA DE ALMEIDA SIQUEIRA
01/04/2024 13:07:03	Agência Virtual	2430	AGÊNCIA-AVERBAÇÃO/ATUALIZ	ANISIO ROCHA NUNES
01/04/2024 18:20:19	Agência Virtual	9750	AGÊNCIA-REVISÃO VALOR DA CONTA	Viviane Pretti Da Vitoria Leal
01/04/2024 12:24:29	Agência Virtual	9960	ANÁLISE FATURA AGÊNCIA VIRTUAL	Marilza Dias Do Nascimento Santos
01/04/2024 07:25:11	Agência Virtual	9700	AGÊNCIA-RELIGAÇÃO DE ÁGUA	Almir Antunes Sobreira
01/04/2024 08:54:33	Agência Virtual	2430	AGÊNCIA-AVERBAÇÃO/ATUALIZ	NILCEIO PIMENTEL
01/04/2024 09:26:00	Agência Virtual	9780	AGÊNCIA-CONTA PAGA	Almir Antunes Sobreira
01/04/2024 09:33:28	Agência Virtual	9750	AGÊNCIA-REVISÃO VALOR DA CONTA	Karina Giacomini Batisti
01/04/2024 10:01:26	Agência Virtual	9780	AGÊNCIA-CONTA PAGA	
01/04/2024 11:05:43	Agência Virtual	9750	AGÊNCIA-REVISÃO VALOR DA CONTA	Lucio Alves Batista
01/04/2024 11:34:32	Agência Virtual	9620	AGÊNCIA-CARTA ANUÊNCIA	Temponi Dedetizacoes Ltda

Feitas essas considerações de ordem fática e técnica, que são de conhecimento da CESAN, importa demonstrar que não existem impedimentos jurídicos para que o atestado de capacidade técnica apresentado pela empresa licitante seja considerado válido para os fins de provar habilidade de prestar o serviço de atendimento ao público à distância e presencial e, com isso, ficar demonstrado que a decisão de inabilitação deve ser revertida.

## **DO DIREITO**

O Regimento de Licitação da CESAN (RLC) procura regradar a importante questão da habilitação técnica para fins de atribuição do vencedor de um certame licitatório, nos termos do seu artigo 46, inciso II e artigo 48, inciso IV e seu §1º, cujo fundamento é o artigo 58, II, da Lei 13303/2016 (Lei das Estatais):

### Lei 13303/2016

Art. 58. A habilitação será apreciada exclusivamente a partir dos seguintes parâmetros:

(...)

II - qualificação técnica, restrita a parcelas do objeto técnica ou economicamente relevantes, de acordo com parâmetros estabelecidos de forma expressa no instrumento convocatório;

---

### Regimento de Licitação da CESAN (RLC) Das Exigências de Habilitação

Art. 46. Para a habilitação será exigida dos interessados, exclusivamente, documentação relativa à:

(...)

II - qualificação técnica;

(...)

Seção X

Da Qualificação Técnica

Art. 48. A documentação relativa à qualificação técnica limitar-se-á a parcelas do objeto técnica ou economicamente relevantes, de acordo com

parâmetros estabelecidos de forma expressa no instrumento convocatório e devidamente justificada nos autos, tais como:

(...)

IV - a comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, indicação das instalações, do aparelhamento e do pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação, bem como da qualificação de cada um dos membros da equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos;

(...)

§ 1º. A comprovação da aptidão referida no inciso IV deste artigo será feita por atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, devidamente registrados nas entidades profissionais competentes, se houver, suficientes para comprovar a capacitação técnica-operacional da pessoa jurídica e dos profissionais do licitante, limitadas estas exclusivamente às parcelas de maior relevância ou valor significativo do objeto, conforme previsto no instrumento convocatório.

Nota-se que a Lei 13.303/2016 e o RLC tratam da habilitação técnica de forma simples em seus dispositivos, versando sobre aspectos formais e documentais. Contudo, no inciso IV do artigo 48 do RCL, o administrador faz uso da expressão “*comprovação de aptidão para desempenho de atividade **pertinente** [isto é, apropriado à finalidade a que se destina] e **compatível** [isto é, capaz de funcionar com] em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação*”.

O que se verifica, portanto, é que o RLC já indica que a comprovação de aptidão não se faz de forma rígida ou formalista, como se fosse uma constatação meramente comparativa entre o texto do edital e o texto do atestado, desconsiderando-se qualquer análise material entre o teor do contrato administrativo a ser contratado e a capacidade técnica do licitante para cumpri-lo.

Ainda mais quando o licitante tem se valido de atestado para participar de inúmeros processos licitatórios da mesma empresa estatal que o emitiu, cujos objetos são no todo ou em parte coincidentes (atendimento ao público presencial). Aqui não se tem nada de novo na seara do direito administrativo, uma vez que a jurisprudência administrativa e

judicial se utiliza da figura da similaridade e da equivalência de capacidade técnica para cancelar ou afastar a habilitação de licitantes:

**REPRESENTAÇÃO. NÃO CONFIRMADA A ALEGADA IRREGULARIDADE NA HABILITAÇÃO DA EMPRESA VENCEDORA. ACEITAÇÃO DE ATESTADOS DE OBRAS OU SERVIÇOS SIMILARES DE COMPLEXIDADE EQUIVALENTE OU SUPERIOR, NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO. NÃO EVIDENCIADA RESTRIÇÃO À COMPETITIVIDADE. CONHECIMENTO. PROCEDÊNCIA PARCIAL. CIÊNCIAS. (TCU - RP: 01218020165, Relator: AUGUSTO SHERMAN, Data de Julgamento: 10/08/2016, Plenário)**

Apelação. Mandado de segurança. Concorrência Pública. Exigência do edital. Qualificação Técnica. Comprovação. Recurso não provido. Nos termos do art. 30, § 3º, da Lei 8.666/93, “será sempre admitida a comprovação de aptidão através de certidões ou atestados de obras ou serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior”. **Deve ser considerada habilitada a empresa que comprova capacidade técnica compatível com a exigida pelo edital e que diz respeito à obra com características semelhantes e de complexidade tecnológica e operacional até mesmo superior a do objeto licitado.** Apelo não provido. (TJ-RO - APL: 00134333120138220001 RO 0013433-31.2013.822.0001, Data de Julgamento: 11/07/2018, Data de Publicação: 16/07/2018)

O que se observa do estudo dos casos sobre o tema da similaridade e equivalência de técnica é que o administrador público deve-se preocupar mais com a questão material da interpretação das cláusulas que definem a obra e o serviço a serem realizados, adequada aos contornos do caso concreto, evitando-se um formalismo que impede a maior concorrência entre os licitantes. É o que aliás decidiu o SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, abaixo citado e que é seguida pelos Tribunais:

**PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. TUTELA JURISDICIONAL. NEGATIVA. INEXISTÊNCIA. CERCEAMENTO DE DEFESA. CASO CONCRETO. VERIFICAÇÃO INVIÁVEL NA VIA ESPECIAL. LICITAÇÃO. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA. ATESTADO DE EXECUÇÃO DE OBRA SIMILAR DE COMPLEXIDADE EQUIVALENTE OU SUPERIOR. PROVA PERICIAL. COMPROVAÇÃO. HABILITAÇÃO. DIREITO. LAUDO TÉCNICO. DISCORDÂNCIA. SÚMULA 7 DO STJ. CLÁUSULAS DO EDITAL. NULIDADE NÃO AVERIGUADA NO ARESTO RECORRIDO. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. (...) 6. **Julgados do Plenário do Tribunal de Contas da União orientam que, "em regra, as exigências para demonstração da capacidade técnico-operacional devem se limitar à comprovação de execução de obras e serviços similares ou****

equivalentes, não se admitindo, sem a devida fundamentação, a exigência de experiência em determinado tipo de metodologia executiva (...) e que "é possível a comprovação de aptidão técnica por atestados de obras ou serviços similares, com complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior." (...) 9. O laudo técnico elaborado pelo perito convenceu o Tribunal a quo de que o conteúdo dos dois atestados apresentados pelas empresas consorciadas, ora agravadas, no tocante à execução de emissário de esgoto sanitário no estuário do Rio Guaíba, para o DMAE de Porto Alegre, em ambiente fluvial, comprova "a execução de serviços com características semelhantes e de competência tecnológica e operacional equivalentes, e até superiores, às exigências contidas no edital". 10. A prova pericial não só atestou a aptidão do Consórcio/agravado para a execução da obra licitada como verificou a ausência de motivação ou justificativa técnico-científica para a rejeição dos atestados de capacidade técnica dos agravados. (...). 13. **Esta Corte já decidiu ser legal a exigência de prévia experiência em atividades congêneres ou similares ao objeto licitado para fins de demonstração de qualificação técnica** (REsp 1257886/PE, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 03/11/2011, DJe 11/11/2011). 14. **Segundo o julgado recorrido, o Colegiado de origem não pronunciou a nulidade de cláusulas do edital, mas afastou "interpretação restritiva" de suas disposições pela comissão licitante**, "no ponto em que exigia que a comprovação da experiência deveria ser somente por meio de obra em mar aberto", o que acarretou a restrição da disputa, ali reparada. 15. Inexiste mácula na previsão editalícia, posto que prestigiou e reproduziu o teor do art. 30, § 3º, da Lei n. 8.666/1993, para propiciar a participação no certame de licitantes que comprovassem a execução de serviços de características semelhantes de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superiores àquelas ali exigidas. 16. Se a ação proposta não pretendeu nulificar as disposições editalícias, como anotado no acórdão, não há falar em decadência do direito de assim proceder (art. 41, 2º, da Lei n. 8.666/1993). (...) 18. Agravos conhecidos para conhecer parcialmente dos recursos especiais e, nessa extensão, negar-lhes provimento. (STJ - AREsp: 1144965 SP 2017/0187615-7, Relator: Ministro GURGEL DE FARIA, Data de Julgamento: 12/12/2017, T1 - PRIMEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 19/12/2017)

**EMENTA AGRAVO DE INSTRUMENTO — AÇÃO ORDINÁRIA — LICITAÇÃO PÚBLICA — ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA — INABILITAÇÃO DA LICITANTE — FORMALISMO EXACERBADO — PRECEDENTES DO STJ — AUSÊNCIA DE JUSTIFICATIVA PARA EXIGÊNCIA DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA IDÊNTICO AO OBJETO LICITADO — DESNECESSIDADE E ILEGALIDADE — RECURSO NÃO PROVIDO — AGRAVO INTERNO PREJUDICADO.** Ausente a devida motivação, é defeso à administração impor exigência de que o sujeito tenha executado no passado obra ou serviço exatamente idêntico ao objeto da licitação. A melhor inteligência da norma insita no art. 30 da Lei de Licitações orienta-se no sentido de permitir a

inserção no edital de exigências de quantidades mínimas ou de prazos máximos, quando, vinculadas ao objeto do contrato, estiverem assentadas em critérios razoáveis. **Os rigorismos formais extremos e exigências inúteis não podem conduzir a interpretação contrária à finalidade da lei, notadamente em se tratando de concorrência pública, na qual a existência de vários interessados é benéfica, na exata medida em que facilita a escolha da proposta efetivamente mais vantajosa** (Lei 8.666/93, art. 3º). Em razão do julgamento do mérito do Agravo de Instrumento, resta prejudicado o agravo interno, ante a perda superveniente do objeto. (TJ-MT 10110367820198110000 MT, Relator: MARCIO APARECIDO GUEDES, Data de Julgamento: 10/11/2021, Segunda Câmara de Direito Público e Coletivo, Data de Publicação: 25/11/2021)

E esse é justamente o caso do licitante, que foi inabilitado no PEL Nº 39/2023 em razão de uma análise formalista, que desconsidera inclusive o histórico de licitações já realizadas pela CESAN e vencidas por essa empresa, em particular a licitação feita mediante PREGÃO ELETRÔNICO Nº 103/2022.

Destarte, no caso da PEL Nº 39/2023, vencida pela empresa, foi apresentada proposta acompanhada de atestado de que a IVOX possui capacidade técnica **pertinente** [isto é, apropriada à finalidade a que se destina] e **compatível** [isto é, capaz de funcionar com] *com o objeto da licitação*, que no caso é o serviço de atendimento ao público presencial móvel, valendo-se a IVOX de atestado técnico baseado no cumprimento do contrato administrativo 0121/2020, firmado com a mesma CESAN, cujo objeto é o atendimento ao cliente 24 horas, para atendimento na modalidade “contact center” receptivo e ativo, na forma humana e eletrônica, por meio da agência virtual.

O que fica evidente, portanto, é que a CESAN já analisou situação em tudo idêntica ao objeto do presente recurso administrativo no bojo do PEL Nº 39/2023, quando decidiu pela sua habilitação, em razão do PREGÃO ELETRÔNICO 103/2022, pois aceitou como válido e suficiente atestado técnico que comprova ter capacidade para atender presencialmente, pois já opera para a CESAN serviço em tudo similar, para não dizer idêntico, no caso o atendimento à distância e no atendimento comercial presencial móvel, não existindo razões de fato e de direito para que a licitante seja inabilitada do PEL Nº 39/2023, devendo essa decisão ser revertida.

## DOS PEDIDOS

Desse modo, em vista das argumentações e fundamentações ora apresentadas, sobretudo diante das orientações jurisprudenciais acima destacadas, requer:

- a) O recebimento do presente recurso, nos termos dos artigos 100 e 101 do Regulamento de Licitações da CESAN;
- b) Que o recurso administrativo em apreço seja julgado totalmente procedente, para fins anular a decisão que declarou a empresa recorrente inabilitada do certame, tem em vista que essa apresentou atestado de capacidade técnica que cobre todos os serviços de atendimento ao público presencial e à distância;
- c) Caso esta comissão permanente de licitação se manifeste pela manutenção da decisão atacada, que o presente recurso administrativo seja encaminhado à autoridade superior, nos termos do artigo 103 do RLC, para análise e posterior decisão.

Nestes termos,

Espera Deferimento.

Vitória/ES, 15 de abril de 2024.

---

IVOX CONTACT CENTER LTDA

CNPJ nº 18.317.120/0001-82

Kelly Regina Volz Duarte

CPF nº 055.404.267-38

REPRESENTANTE LEGAL

Thiago Tavares Pereira

CPF nº 084.465.867-70

REPRESENTANTE LEGAL

---

LUCIANO OLIMPIO RHEM DA SILVA

---

CRISTINA DAHER FERREIRA

---

JULIO CESAR DA COSTA MEIRELLES

OAB/RJ 104857

LISTA DE DOCUMENTOS ANEXOS:

1-CONTRATO\_003-2023\_PEL\_103-2022\_IVOX

2-PEL\_103\_2022

3-PEDIDO DE RESSARCIMENTO

4-E-MAIL SOBRE PEDIDO DE RESSARCIMENTO

5-ATESTADO DE HABILITAÇÃO TÉCNICA APRESENTADO NOS AUTOS DO PEL\_103\_2022