CONTRARRAZÃO AO RECURSO ADMINISTRATIVO – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 900.001/2025

À Comissão de Licitação do Conselho Regional de Contabilidade de Rondônia – CRC-RO
Processo: 9079610110000355.000018/2025-84
Interessado: MAXBOT (THERIONTEC SISTEMAS INOVADORES LTDA)
Objeto: Fornecimento de plataforma multicanal integrada com chatbot com IA, e-mail marketing e funcionalidades de atendimento ao público

---

A empresa Theriontec Sistemas Inovadores LTDA - ME, inscrita no CNPJ Nº 24.501.766/0001-18, por intermédio de seu proprietário o Sr. Romulo Sangiorgi Medina Balga, portador da carteira de identidade nº 47776548 SSP/SP e do CPF nº 296.575.268-41, respeitosamente apresentar com fundamento na Lei nº 14.133/21, apresentar CONTRARRAZÕES ao recurso interposto pela empresa BRISK4, pelos motivos fáticos e jurídicos que seguem.

Formulado pela empresa Theriontec Sistemas Inovadores LTDA, em face do RECURSO ADMINISTRATIVO interposto pela Empresa BRISK4 contra a decisão da Comissão de Licitação em CLASSIFICAR e DECLARAR VENCEDORA a Empresa Theriontec Sistemas Inovadores LTDA no referido Edital nos itens licitados vem demonstrar que o recurso não deve prosperar.

I- TEMPESTIVIDADE

A sessão teve início dia 10 de abril de 2023 com encerramento da fase de lances e habilitação e início do prazo de recurso no mesmo dia, nos termos da lei 10.520/2002, que é de 03 dias úteis contados da data do encerramento da sessão com igual prazo para contrarrazões. Transcreve-se: transcreve-se:

> 13.3 - A recorrente que tiver sua intenção de recurso aceita deverá registrar as razões do recurso, em campo próprio do sistema, no prazo de 03 (três) dias, ficando as demais LICITANTES, desde logo, intimadas a apresentar contrarrazões, também via sistema, em igual prazo, que começará a correr do término do prazo da recorrente, sendolhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

Ademais, é direito fundamental de todo e qualquer cidadão, o exercício do contraditório e ampla defesa, que serão exercidos através do direito de petição, ambos consagrados no artigo 5º da constituição federal.

> Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:
>
> LV - aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes;
>
> XXXIV - são a todos assegurados, independentemente do pagamento de taxas: a) o direito de petição aos Poderes Públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder;

Assim, as contrarrazões recursais são tempestivas, de modo que deverão ser recebidas e apreciadas pelas autoridades municipais.

II- DOS FATOS

Em síntese, a recorrente interpôs o presente recurso sob a alegação de que a solução da recorrida não atendeu plenamente os requisitos técnicos exigidos no Edital.

Todavia, as arguições são infundadas, motivo pelo qual não merecem prosperar.

III- DO MÉRITO

A recorrente alega que a solução apresentada pela Theriontec Sistemas Inovadores LTDA apresenta:

1. **Insuficiência da Solução de E-mail Marketing;**
2. **Capacidade Limitada do Chatbot com Inteligência Artificial e Base de Conhecimento;**
3. **Ausência de perfis pré definidos de gerenciamento de usuários e permissões;**
4. **Falta de Demonstração Avançada dos Painéis e Relatórios Analíticos.**

Sobre a Solução de E-mail Marketing

Recurso alega: funcionalidades básicas, sem editor avançado nem segmentação.

Contraponto:
Conforme análise oficial da POC (Item 2.3.2 do documento oficial de análise técnica):

- A plataforma demonstrou **disparos individuais e em massa**, com **fila de processamento e agendamento**.
- Suporte a **templates HTML personalizáveis**, com **variáveis dinâmicas**, **imagens**, **anexos** e **rodapé institucional**.
- **Segmentação da base de contatos** para disparos direcionados.
- **Importação de contatos ilimitada** sem custo adicional.
- **Relatórios estatísticos** foram apresentados.

Esses elementos atendem plenamente os requisitos do Edital (vide Termo de Referência, item 3.1.4 e 3.1.5).

---

2. Sobre a Capacidade do Chatbot com Inteligência Artificial

Recurso alega: base limitada, sem aprendizagem ou autonomia.

Contraponto:
A IA foi treinada com **base no conteúdo institucional do órgão**, conforme previsto no edital, permitindo respostas automáticas e fallback para humano.

O edital (Termo de Referência, item 3.1.1) exige uma solução com:

- Base de conhecimento institucional.
- Roteamento inteligente para agentes humanos.
- Multicanalidade.
- Geração de protocolos.
  Todos os requisitos foram demonstrados e validados na POC.

A **comissão técnica concluiu positivamente** sobre o item, reconhecendo que o agente de IA "pode ser padronizado conforme necessidade do órgão", o que atende o critério de personalização evolutiva conforme contexto real da administração pública.

---

3. Sobre o Gerenciamento de Usuários e Permissões

Recurso alega: ausência de perfis predefinidos compromete escalabilidade.

Contraponto:
A análise técnica reconhece que a solução **permite configuração individualizada de permissões**, o que, ao contrário do alegado, **oferece maior flexibilidade** à administração.

Tal estrutura possibilita que gestores atribuam acessos conforme o **cargo, função ou setor**, **sem limitação a perfis fixos**. Esta abordagem está **alinhada à necessidade de controle granular**, e é **mais adaptável** a organogramas variados do setor público.

---

4. Sobre os Painéis e Relatórios Analíticos

Recurso alega: relatórios básicos, sem profundidade analítica.

Contraponto:
A POC apresentou dashboards consolidados com indicadores de desempenho, históricos de atendimento, exportação de dados em Excel (.xlsx), relatórios de CSAT, e indicadores por canal e atendente.

O Termo de Referência solicita **relatórios gerenciais e de desempenho por canal**, o que foi **plenamente atendido**, conforme reconhecido pela comissão.

---

5. Sobre Supostas Lacunas no Cumprimento Contratual

Recurso alega: que a solução não atende integralmente o edital.

Contraponto:
O edital exige:

- Integração com WhatsApp Business API oficial.
- Chatbot com IA treinado institucionalmente.
- Painéis gerenciais.
- E-mail marketing com automação e segmentação.
- Infraestrutura própria e suporte técnico.

Todos esses pontos foram **demonstrados durante a POC** e **confirmados na análise técnica oficial**, aprovada pela comissão e com **nenhuma reprovação que justifique desclassificação**.

Além disso, o processo de **POC durou 3 dias**, com suporte integral da Maxbot, como documentado no processo.

V- PEDIDOS

A empresa Maxbot (Theriontec Sistemas Inovadores LTDA) **cumpriu integralmente os requisitos técnicos do edital**, conforme atestado na **avaliação da POC**, e a argumentação apresentada no recurso carece de respaldo técnico, pois desconsidera os registros formais da comissão.

Dessa forma, requer-se a **manutenção da classificação e habilitação da Maxbot**, considerando a **adequação plena da solução ao objeto contratual**, bem como o **princípio da vinculação ao edital** e o **parecer técnico da comissão**, que não pode ser substituído por interpretação subjetiva de outro licitante.

Nestes termos, pede deferimento.

Viçosa, 19 de setembro de 2025

MADIMBA EMPREENDIMENTOS LTDA:47759958000124

Assinado digitalmente por MADIMBA EMPREENDIMENTOS LTDA:47759958000124
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização: Viçosa-MG
Data: 2025.09.19 17:35:45-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 2025.2.0

Romulo Sangiorgi Medina Balga
CPF:296.575.268-41
Theriontec Sistemas Inovadores LTDA
CNPJ: 20.501.766/0001-18