CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE RONDÔNIA

ANÁLISE Nº 2/2025/CRCRO-LIC/CRCRO-VPADM/CRCRO-PRES/CRCRO-CONSDIR/CRCRO-PLEN/CRCRO

PROCESSO Nº 9079610110000355.000018/2025-84

PREGÃO ELETRÔNICO 90001/2025

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA INTEGRADA PARA ATENDIMENTO DIGITAL, INCLUINDO CHATBOT COM IA VIA WHATSAPP BUSINESS API E FERRAMENTA DE E-MAIL MARKETING, COM SUPORTE TÉCNICO, TREINAMENTO E LICENCIAMENTO.

ANÁLISE DE RECURSO ADMINISTRATIVO

O Conselho Regional de Contabilidade de Rondônia, através de seu Pregoeira, nomeada por força das disposições contidas na Portaria CRCRO nº 080/2025, em atenção ao RECURSO ADMINISTRATIVO interposto pela empresa: BRISK4 TECNOLOGIA LTDA, CNPJ nº 54.254.885/0001-84, passa a analisar e decidir, o que adiante segue.

1. DA ADMISSIBILIDADE

1.1. No presente caso, a empresa recorrente interpôs recurso administrativo em face do resultado da licitação, apresentando suas razões recursais dentro do prazo estabelecido pela Lei nº 14.133/21, conforme prevê o artigo 165 da referida legislação, a interposição do recurso deve ocorrer no prazo de 3 dias úteis contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

1.2. Ao analisar os autos, verifica-se que a recorrente protocolou sua manifestação dentro do prazo. Além disso, a documentação apresentada atende aos requisitos formais exigidos pela lei, sendo assim admissível.

1.3. Dessa forma, considerando a regularidade do procedimento e o atendimento aos prazos legais, reconhece-se a admissibilidade do recurso administrativo interposto, prosseguindo-se, portanto, na análise do mérito das razões apresentadas pela recorrente.

2. DOS FATOS

2.1. Trata-se de recurso interposto pela empresa BRISK4 Tecnologia Ltda., em face da decisão que declarou vencedora a empresa Theriontec Sistemas Inovadores Ltda. (Maxbot) no Pregão Eletrônico nº 90001/2025.

2.2. A recorrente alegou falhas na solução apresentada na Prova de Conceito (POC), notadamente:

a) **Insuficiência da Solução de E-mail Marketing**: A plataforma apresentada é básica, sem ferramentas avançadas de criação (**drag & drop**), gestão de campanhas ou segmentação multifacetada, o que não garante o suporte profissional necessário exigido pelo edital.

b) **Capacidade Limitada do Chatbot com Inteligência Artificial**: A IA demonstrou uma capacidade simples, com base de conhecimento restrita a respostas estáticas. Ela não possui processo de aprendizado ou personalização para reduzir significativamente os atendimentos manuais, como especificado no edital.

c) **Gerenciamento de Usuários e Permissões**: O sistema carece de perfis predefinidos e exige a definição manual de permissões para cada usuário, o que demonstra uma falha na gestão escalável de usuários.

d) **Falta de Demonstração Avançada de Painéis e Relatórios Analíticos**: A POC exibiu apenas relatórios básicos, sem apresentar recursos analíticos sofisticados necessários para a governança institucional.

2.3. A empresa vencedora apresentou contrarrazões tempestivas (1030596), defendendo que todos os requisitos foram atendidos, destacando:

2.4. E-mail marketing com disparos em massa, templates HTML customizáveis, segmentação e relatórios estatísticos;

2.5. Chatbot com base de conhecimento institucional, fallback humano, multicanalidade e protocolos (TR, item 3.1.1);

2.6. Gerenciamento granular de permissões, mais flexível que perfis fixos;

2.7. Relatórios consolidados (dashboards, CSAT, exportação em Excel), atendendo ao TR.

2.8. Todos os requisitos centrais (WhatsApp Business API oficial, IA institucional, painéis, e-mail marketing completo, suporte técnico) foram demonstrados na POC.

2.9. O recurso foi submetido ao setor técnico (1028132), que emitiu parecer concluindo pela improcedência do recurso (1029781), com base no item 9.6.3 do TR (que prevê prazo para adequações sanáveis em até 30 dias úteis), e confirmando que os requisitos essenciais foram atendidos.

3. **DA ANÁLISE DO SETOR TÉCNICO**

3.1. Conforme a manifestação técnica através da Análise Nº 3/2025/CRCRO-CPD/CRCRO-VPADM/CRCRO-PRES/CRCRO-CONSDIR/CRCRO-PLEN/CRCRO (1029781):

3.2. Ao examinar os autos, observa-se que o recurso interposto pela empresa BRISK4 Tecnologia Ltda. questiona a habilitação da empresa Theriontec Sistemas Inovadores Ltda. (Maxbot), sob a alegação de descumprimento de requisitos técnicos previstos no Termo de Referência (TR) do Pregão Eletrônico nº 90001/2025.

3.3. Contudo, a análise evidencia que tais alegações não prosperam. O TR, em seu item 9.6.3, disciplina que a Prova de Conceito pode resultar nas classificações “Apto”, “Parcialmente Apto” ou “Não Apto”, prevendo que a licitante poderá apresentar cronograma de adequação, com prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis para sanar eventuais pendências.

3.4. Essa previsão deixa claro que a simples constatação de falhas sanáveis na Prova de Conceito não implica, por si só, a inabilitação da licitante. Ao contrário, o regulamento do certame garante a oportunidade de ajustes, justamente para assegurar a competitividade e a busca da proposta mais vantajosa para a Administração.

3.5. É o que se verifica, por exemplo, quanto ao módulo de e-mail marketing, que exige disparos em larga escala, segmentação, personalização em HTML e relatórios analíticos. Durante a PoC, foram demonstrados disparos, segmentação e relatórios básicos, sendo esclarecido que os recursos de automação e customização avançada serão parametrizados na implantação, em conformidade com o prazo de ajustes previsto. De igual modo, o requisito de chatbot com inteligência artificial foi cumprido, ainda que com base em dados previamente carregados, cabendo o treinamento específico com dados institucionais na fase de implantação. Quanto ao gerenciamento de usuários e permissões, observou-se que, embora a plataforma não utilize perfis fixos, ela permite a concessão de acessos individualizados por operador, garantindo a segregação de funções. Por fim, no tocante aos relatórios analíticos, foram

apresentados relatórios básicos na PoC, tendo a empresa vencedor assegurado que relatórios avançados estarão disponíveis e configurados na homologação.

3.6. Portanto, não se pode confundir funcionalidades a parametrizar ou ajustes sanáveis com inaptidão da solução. O próprio TR prevê prazo para correções, afastando a conclusão de que a empresa vencedora não teria atendido aos requisitos centrais do objeto.

3.7. Esse entendimento encontra respaldo no Acórdão 387/2024-TCU-Plenário, que, em ação representativa, reafirma os princípios da vinculação ao edital e do julgamento objetivo, declarando que, no decorrer do certame, não se admite criação de critérios ou sanções que não estejam previstos no instrumento convocatório — prática que contraria os arts. 5º e 17 da Lei nº 14.133/2021 *(grifo nosso).*

3.8. Dessa forma, conclui-se que a solução apresentada pela empresa vencedora atendeu aos requisitos essenciais e dispõe do prazo regulamentar para os ajustes necessários, não havendo fundamento para acolher o pedido de inabilitação formulado pela recorrente.

4. **DA ANÁLISE DA PREGOEIRA**

4.1. O art. 5º da Lei nº 14.133/2021 impõe os princípios da legalidade, vinculação ao edital, isonomia, eficiência e julgamento objetivo.

4.2. O item 9.6.3 do TR prevê expressamente a classificação “Parcialmente Apto” e a concessão de prazo para adequações, afastando a alegação de que a constatação de ajustes implique inabilitação.

4.3. O Acórdão 387/2024 – TCU/Plenário reforça que não se pode criar critérios ou sanções fora do edital, devendo prevalecer a vinculação ao instrumento convocatório.

4.4. As contrarrazões da Maxbot (1030596) corroboram a manifestação técnica, demonstrando que todos os requisitos editalícios foram atendidos e que a argumentação da recorrente carece de respaldo fático e jurídico.

4.5. Assim, tanto sob o prisma técnico quanto jurídico, não há fundamento para acolher o recurso da BRISK4.

5. **DA DECISÃO**

5.1. Ante o exposto, nego provimento ao recurso interposto pela empresa BRISK4 TECNOLOGIA LTDA, mantendo-se integralmente a decisão que declarou vencedora a empresa THERIONTEC SISTEMAS INOVADORES LTDA. (MAXBOT) no Pregão Eletrônico nº 90001/2025

Publique-se e dê-se ciência às partes, nos termos do art. 165, §1º, da Lei nº 14.133/2021.

Porto Velho, 24 de setembro de 2025.

Gabriela Garcia da Silva

Pregoeira

Portaria nº 080/2025

Documento assinado eletronicamente por **Gabriela Garcia da Silva**, **Presidente - CPL**, em 24/09/2025, às 15:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cfc.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1032952** e o código CRC **10C59FFC**.

Referência: Processo nº 9079610110000355.000018/2025-84 SEI nº 1032952