



CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE RONDÔNIA

ANÁLISE Nº 3/2025/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 FINAL DO RECURSO ADMINISTRATIVO**

#### **1. RELATÓRIO**

1.1. O presente processo analisa o recurso interposto pela empresa BRISK4 contra a habilitação e classificação da empresa MAXBOT no âmbito do Pregão Eletrônico nº 900001/2025, cujo o objeto é a contratação de plataforma integrada de atendimento digital, incluindo chatbot com inteligência artificial via Whatsapp Business API e ferramenta de e-mail marketing, conforme especificações constante no Termo de Referência.

1.2. O recurso sustenta, em síntese, falha técnicas e insuficiência na Prova de Conceito apresentada pela MAXBOT, apontando limitações quanto ao módulo de e-mail marketing, à capacidade de inteligência artificial do chatbot, ao gerenciamento de usuários e permissões e à ausência de relatórios analíticos avançados, o qual pleiteia a consequente desclassificação da empresa.

1.3. Apresentadas as contrarrazões pela empresa Theriontec Sistemas, as quais refutaram integralmente os argumentos, sobreveio análise técnica da equipe responsável, concluindo pelo atendimento das exigências editalícias pela empresa habilitada, bem como a manifestação da pregoeira, em igual sentido.

1.4. Diante ao exposto, passo à análise final.

#### **2. FUNDAMENTAÇÃO**

##### **2.1. DA VINCULAÇÃO AO EDITAL**

2.1.1. Nos termos do Art. 5º e do Art. 18 da Lei nº 14.133/21, a Administração deve observar estritamente o princípio da vinculação ao edital e o julgamento objetivo, de modo que apenas a desconformidade material com as exigências do Termo de Referência pode ensejar a desclassificação de licitante.

2.1.2. O Termo de referência 38/2025 estabeleceu requisitos técnicos mínimos para os módulos de chatbot e e-mail marketing, incluindo:

2.1.3. IA generativa integrada ao WhatsApp Business API, com menus dinâmicos, integração com operadores humanos e registro de histórico;

2.1.4. Ferramenta de e-mail marketing com segmentação, personalização, relatórios analíticos e

uso de servidor dedicado.

2.1.5. A equipe técnica atestou que as funcionalidades apresentadas na POC da empresa classificada estavam em conformidade com esses requisitos, ainda que em grau inicial de demonstração.

## 2.2. **DA ALEGADA INSUFICIÊNCIA DA SOLUÇÃO DE E-MAIL MARKETING**

2.2.1. O recurso da BRISK4 alega ausência de painel avançado de criação e segmentação multifacetada, todavia, a análise técnica consignou que a solução demonstrada atende ao mínimo previsto no TR, sendo vedada a Administração exigir características além das previstas em edital (Art. 12, III, Lei nº 14.133/21).

## 2.3. **DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E BASE DE CONHECIMENTO**

2.3.1. A recorrente sustenta que a IA seria limitada e não demonstraria aprendizado contínuo, porém, o Termo de Referência exigiu apenas a disponibilização de chatbot com IA generativa integrada ao Whatsapp, sem detalhar requisitos de machine learning avançado. Assim, não se verifica descumprimento objetivo.

## 2.4. **DO GERENCIAMENTO DE USUÁRIOS E PERMISSÕES**

2.5. A ausência de perfis predefinidos não compromete a execução do objeto, pois o edital não trouxe exigência específica nesse sentido, limitando-se à necessidade de gestão administrativa da solução. Logo, não há afronta ao instrumento convocatório.

## 2.6. **DOS RELATÓRIOS ANALÍTICOS**

2.6.1. Embora o recurso aponte que apenas relatórios básicos foram demonstrados, a equipe técnica destacou que os painéis exibidos contemplaram os indicadores previstos no edital (taxa de abertura, cliques, rejeições, etc.), estando, portanto, adequados.

## 2.7. **DA REGULARIDADE DO JULGAMENTO E DO CONTRADITÓRIO**

2.7.1. Observa-se que foram assegurados o contraditório e a ampla defesa (art. 165 da Lei nº 14.133/21), com manifestação da parte recorrida, análise técnica e parecer da pregoeira, em conformidade com o rito previsto no art. 17, VI, da referida Lei.

## 2.8. **DA MOTIVAÇÃO E PROPORCIONALIDADE**

2.8.1. A eventual exclusão de licitante somente se justificaria diante de descumprimento grave e comprovado dos requisitos mínimos, o que não se verificou. A adoção da medida extrema pleiteada pela recorrente importaria em violação ao princípio da proporcionalidade e da seleção da proposta mais vantajosa (art. 11, I, Lei nº 14.133/21).

## 3. **DA DECISÃO**

3.1. Diante de todo o exposto, considerando:

3.1.1. A análise técnica que atestou a conformidade da solução às exigências editalícias; (1029781)

3.1.2. As contrarrazões da empresa Theriontec Sistemas, que reforçaram a adequação da proposta; (1030596)

3.1.3. A manifestação da pregoeira, pela improcedência do recurso; ( 1032952)

3.1.4. E a necessidade de observância aos princípios da vinculação ao edital, do julgamento objetivo e da proporcionalidade (arts. 5º, 11 e 12 da Lei nº 14.133/21),

3.2. DECIDO, na qualidade de autoridade competente pelo INDEFERIMENTO do recurso interposto pela empresa BRISK4 (1025940), mantendo-se a habilitação e classificação da empresa MAXBOT, nos termos do edital e do Termo de Referência.

Porto Velho, data e hora do sistema.

**CONTADOR JAIR GENOR BEVILAQUA**

**Presidente**

Autoridade Competente



Documento assinado eletronicamente por **Jair Genor Bevilaqua, Presidente**, em 07/10/2025, às 17:49, 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](https://sei.cfc.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1046124** e o código CRC **390C7FD6**.

Referência: Processo nº 9079610110000355.000018/2025-84

SEI nº 1046124