



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PODER LEGISLATIVO

**CÂMARA MUNICIPAL DE URUGUAIANA**  
PALÁCIO BORGES DE MEDEIROS

---

**CÂMARA MUNICIPAL DE URUGUAIANA**

**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 02/2025**

**MODALIDADE: PREGÃO ELETRÔNICO 02/2025**

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada para locação mensal de sistema informatizado (plataforma) de automação de mensagens via WhatsApp, com funcionalidades de gestão de filas de atendimento entre múltiplos operadores, suporte técnico e recursos de automação.

**RESPOSTA À IMPUGNAÇÃO AO EDITAL**

**IMPUGNANTE:** ACCESS COBRANÇA CONTACT LTDA

**CNPJ:** 02.502.520/0001-28

**DATA DO RECEBIMENTO DA IMPUGNAÇÃO:** 30/07/2025.

A Pregoeira Oficial I da Câmara Municipal de Uruguaiana, no uso de suas atribuições legais, e com fundamento no art. 164 da Lei Federal nº 14.133/2021, vem apresentar a presente **resposta à impugnação** ao Edital nº 02/2025, apresentada tempestivamente pela empresa ACCESS COBRANÇA CONTACT LTDA, em relação ao certame em epígrafe.

**I. DA TEMPESTIVIDADE**

Reconhece-se a tempestividade da impugnação protocolada pela empresa impugnante, conforme prazo previsto em edital e na legislação vigente, sendo, portanto, conhecida.

**II. DA SÍNTESE DA IMPUGNAÇÃO**

A empresa impugnante sustenta, em síntese:

1. Inconsistências no Termo de Referência, especialmente nos itens 1.1 e 8 do Anexo I, que tratam, respectivamente, da quantidade de licenças e da estimativa de valores para formação de preços;
2. Ausência de informações essenciais para a correta precificação da proposta, como estimativa de volume de mensagens, uso da API oficial do WhatsApp, necessidade de integração com sistemas do órgão, e modelo de tarifação de mensagens;
3. Alegação de afronta aos princípios da Competitividade, Economicidade e Finalidade.

**III. DA ANÁLISE DAS ALEGAÇÕES**

**Da estimativa de valor e metodologia adotada.**

A estimativa de valor apresentada no item 8 do Termo de Referência foi elaborada de acordo com o previsto no art. 23 da Lei nº 14.133/2021, com base em **pesquisas de**



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PODER LEGISLATIVO

**CÂMARA MUNICIPAL DE URUGUAIANA**  
PALÁCIO BORGES DE MEDEIROS

**contratações públicas similares**, conforme extraídas do **Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP)**, fonte oficial e adequada para fins de instrução processual.

A ausência de fixação prévia de um número exato de mensagens a serem enviadas ou recebidas decorre da **natureza do serviço contratado**, o qual, neste certame, será remunerado por valor **fixo mensal**, conforme prática comum de mercado. A adoção de preço fixo visa garantir previsibilidade orçamentária e simplicidade operacional à Administração, sem prejuízo à economicidade ou exequibilidade da contratação. Não se trata de contratação por volumetria de mensagens, mas da locação de uma solução tecnológica completa, cuja capacidade técnica inclui o gerenciamento de múltiplos atendentes, automações e canais de interação sem tarifação individualizada por mensagem.

A contratação em questão adota como critério de pagamento a **mensalidade fixa** pela disponibilização da **plataforma com funcionalidades previamente definidas**, independentemente do volume de mensagens enviadas ou recebidas no período.

Trata-se, portanto, de um modelo de fornecimento **por disponibilidade e capacidade da solução ofertada**, e não por consumo.

Adicionalmente, informamos que não há histórico de uso desse serviço na Câmara, uma vez que trata-se de contratação inédita. Diante disso, a ausência de dados estatísticos sobre volumetria de mensagens decorre justamente da inexistência de operação anterior que pudesse embasar tal estimativa.

Importa ressaltar que:

- O Termo de Referência descreve com clareza as funcionalidades mínimas exigidas da plataforma;
- A cobrança é estabelecida por **mensalidade fixa**, conforme previsto nos documentos da licitação;
- A ausência de estimativa de mensagens não compromete a formulação da proposta, já que o licitante não será remunerado por volume, mas sim pela **disponibilização contínua da ferramenta em condições de atender à demanda institucional**, conforme requisitos técnicos do Termo de Referência.

Logo, a alegação de que a falta de estimativa inviabiliza a elaboração da proposta **não procede**, pois os custos devem ser dimensionados com base na estrutura técnica, na capacidade da plataforma e nos recursos humanos e tecnológicos necessários à prestação do serviço, e não no volume de mensagens.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PODER LEGISLATIVO

**CÂMARA MUNICIPAL DE URUGUAIANA**  
PALÁCIO BORGES DE MEDEIROS

---

O item “Especificações Técnicas – Requisitos técnicos para ambiente web” (item 1) estabelece que o sistema deve ser compatível com o número institucional da Câmara, ativo no WhatsApp Business, vinculado a sistema VoIP, sem uso de chip de operadora, e com funcionamento independente da presença física de chip SIM. Essa exigência implica, na prática, o uso da API oficial ou solução equivalente, garantindo segurança, legalidade e estabilidade da integração. A redação do TR é tecnicamente suficiente para assegurar essa compatibilidade, ao mesmo tempo que não restringe de forma indevida a competição entre soluções equivalentes. A contratação de serviços baseados em mensageria deve seguir padrões legais e éticos, sendo responsabilidade da contratada a utilização de API homologada, condição que será verificada na fase de habilitação e execução contratual.

**Da suposta imprecisão no quantitativo de licenças.**

A impugnante alega que TR não define claramente o número total de setores, o que prejudicaria a definição de preço.

**Contudo, o Termo de Referência especifica claramente:**

“A plataforma deverá permitir o cadastro e uso simultâneo de, no mínimo, os seguintes perfis: 2 administradores; 15 gerentes de setor; e 5 atendentes por setor.”

Ainda que não haja definição do número total de setores, a exigência mínima é objetiva e suficiente para a formação de preço, considerando que a referência “por setor” encontra-se em conformidade com o funcionamento atual da estrutura organizacional da Câmara, sendo que o número de setores envolvidos está diretamente vinculado à realidade operacional desta Casa.

Logo, o item 1.1 – Quantitativo define claramente os perfis mínimos a serem contemplados pela solução, vejamos:

- 2 (dois) administradores,
- 15 (quinze) gerentes de setor,
- 5 (cinco) atendentes por setor.

Considerando que há 15 gerentes de setor, subentende-se que existem 15 setores distintos, o que permite inferir até 75 atendentes. O total estimado de usuários simultâneos, portanto, é de 92 perfis (2 admins + 15 gerentes + 75 atendentes).

**Da ausência de previsão sobre integrações ou setup.**

O item 3 – Descrição da solução como um todo e o item 5 – Modelo de Execução do Objeto deixam claro que a contratação trata-se de plataforma web independente, com uso direto pela Câmara, sem previsão de integração com sistemas internos desta Casa. Porém, o TR define que a solução deverá estar tecnologicamente atualizada em relação ao mercado,



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PODER LEGISLATIVO

**CÂMARA MUNICIPAL DE URUGUAIANA**  
PALÁCIO BORGES DE MEDEIROS

---

sendo compatível com a maioria dos computadores e sistemas operacionais. Não há customizações específicas demandadas, o que torna desnecessária a previsão de valores ou desenvolvimento adicional. Portanto, o Termo de Referência **não exige qualquer integração adicional** com outros sistemas da Câmara, sendo o fornecimento da solução solicitado como **plataforma autônoma de atendimento via WhatsApp**, conforme especificado.

**Da suposta afronta aos princípios da competitividade, da economicidade e da finalidade.**

**1. Princípio da Competitividade.**

Nos termos do **art. 5º**, da **Lei nº 14.133/2021**, é princípio fundamental das licitações públicas a **competitividade**, devendo-se garantir a ampla participação dos interessados.

**Art. 5º**, Na aplicação desta Lei serão observados o princípio da (...) **competitividade**; (...)

Contudo, não se exige que o edital antecipe dados que não existem, especialmente quando a contratação não está condicionada ao volume de uso, mas sim à disponibilização da solução tecnológica, mediante pagamento mensal fixo, o que não prejudica a formulação das propostas.

A ampla concorrência permanece assegurada, pois:

- Os requisitos técnicos do sistema foram descritos de forma clara, objetiva e proporcional;
- O modelo de precificação não exige dimensionamento de volume;
- Não há cláusulas restritivas ou que direcionem a contratação.

Portanto, não há qualquer elemento que impeça a participação de empresas interessadas ou que favoreça um fornecedor específico, afastando-se, assim, qualquer afronta ao princípio da competitividade.

**2. Princípio da Economicidade.**

Nos termos do **art. 11, inciso I**, da **Lei nº 14.133/2021**, o princípio da **economicidade** consiste na busca da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, levando em consideração o custo-benefício global da contratação.

**Art. 11.** O processo licitatório tem por objetivos:

I - assegurar a seleção da proposta apta a gerar o resultado de contratação mais vantajoso para a Administração Pública, inclusive no que se refere ao ciclo de vida do objeto;

II - assegurar tratamento isonômico entre os licitantes, bem como a justa competição;

III - evitar contratações com sobrepreço ou com preços manifestamente inexequíveis e superfaturamento na execução dos contratos;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PODER LEGISLATIVO

**CÂMARA MUNICIPAL DE URUGUAIANA**  
PALÁCIO BORGES DE MEDEIROS

---

IV - incentivar a inovação e o desenvolvimento nacional sustentável.

No caso em tela, a adoção de preço fixo mensal, independentemente de volumetria, visa garantir previsibilidade orçamentária e evitar a contratação por demanda, que poderia gerar encargos variáveis e difíceis de controlar ou auditar. Dessa forma, a solução se revela mais racional, transparente e economicamente segura para a Administração.

Vale lembrar que o princípio da economicidade não se confunde com menor preço absoluto, mas sim com o melhor equilíbrio entre custo e benefício.

### **3. Princípio da Finalidade**

No presente caso, o objetivo da contratação é dotar a Câmara Municipal de uma plataforma tecnológica para comunicação eficiente com o cidadão, inclusive com automação de mensagens, melhoria da gestão de atendimento e organização do fluxo entre operadores. Trata-se de medida alinhada com os princípios da eficiência administrativa e da modernização do serviço público, conforme previsto no **art. 11** da mesma lei.

Diante do exposto, verifica-se que:

- A ausência de estimativa de volumetria não prejudica a competitividade da licitação, pois o pagamento será feito por mensalidade fixa, e não por volume de mensagens;
- O modelo adotado garante economicidade, ao evitar oscilações de preço baseadas em variáveis incertas;
- A contratação atende plenamente à finalidade pública de modernizar os canais de comunicação da Câmara com a população.

### **IV. DA CONCLUSÃO**

Após análise da impugnação apresentada e consubstanciado com o entendimento desta Casa, esta Pregoeira decide pelo **INDEFERIMENTO TOTAL da impugnação**, mantendo-se integralmente as disposições do Edital nº 02/2025, uma vez que as alegações presentadas não evidenciam qualquer vício ou ilegalidade que justifique a suspensão ou alteração do certame.

Dessa forma, o processo licitatório seguirá seu curso regular, conforme previsto, observando-se rigorosamente os princípios e normas que regem a Administração Pública.

Uruguaiana, 04 de agosto de 2025.

Taíze Magalhães Fredo da Silva

Pregoeira Oficial I