

 Imprimir  Fechar

RECURSO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0038/2024 - PREFEITURA MUNICIPAL DE FRANCA

Tykhe Soluções Tecnológicas <contato@tykhe.dev>

Sex, 14/06/2024 17:38

Para: Franca - licitacoes <licitacoes@franca.sp.gov.br>

 1 anexo (311 KB)

RECURSO PREGÃO ELETRÔNICO 0038-2024 Franca.pdf

Boa tarde senhor(a) pregoeiro(a),

Não estamos conseguindo enviar o recurso por meio do sistema do Portal de Compras Públicas. Portanto, estamos lhe enviando por email em pdf, anexado a esse email. Solicitamos, por favor, que o recurso seja juntado ao processo.

Atenciosamente,

João Anselmo Bandeira dos Reis

TYKHE SOLUCOES E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE LTDA - CNPJ 38.423.897/0001-39

--



SENHOR(A) PREGOEIRO(A) DO DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO DE AQUISIÇÕES E CONTRATAÇÕES RESPONSÁVEL PELO PREGÃO ELETRÔNICO 0038/2024

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 038/2024

Processo nº 0013639/2024

Fundamentação legal: Lei nº 14.133/ 2021

TYKHE SOLUÇÕES E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita sob o CNPJ nº 384238970001-39, com sede em SQS 111, Bloco A, Apt 504 - Asa Sul, Brasília - DF, CEP 70374010, vem, por meio de seu representante legal João Anselmo Bandeira dos Reis, RG 2991462 SESP-DF, CPF 03704579190, apresentar **RECURSO** frente ao resultado e ao procedimento da licitação em tela.

DA TEMPESTIVIDADE

1. De pronto, urge registrar a tempestividade da presente recurso, mormente porque apresentado no prazo legal, observado o disposto no artigo 165 da Lei federal nº 14.133/2021 e o item 8.2. do edital em tela que dispõe de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

DO BREVE RESUMO

1. Move-se no momento processo licitatório que objetiva a contratação de empresa especializada em Plataforma de Gestão de mensageira automatizada e com configuração de fluxo, resposta e decisão, integrada através do Whatsapp, com o SIGS de Franca.

2. Ultrapassada a etapa de lances, ao promover a análise das exigências do edital, declarou-se a empresa MAXX PROJETOS E CONSULTORIA EM TI LTDA, inscrita no CNPJ nº 12.900.948./0001-82, ora recorrida, como vencedora do certame.
3. Ocorre que, é uma realidade incontestável, os valores unitários propostos pela empresa vencedora são completamente irreais e não refletem as adotadas pelo mercado.
4. A discrepância é evidente, pois não há alinhamento ou paralelo com os preços vigentes e tabelados pela META (Facebook). As estimativas fornecidas sugerem números insignificantes e inexecutáveis, especialmente ao se considerar os custos associados a cada interação na Plataforma do WhatsApp Business.
5. Essa falta de correspondência com os valores de mercado torna a proposta da empresa inviável.
6. Deve-se considerar que a suposta vantagem não deve sobrepor-se à segurança e à garantia de execução correta dos serviços. Propostas aparentemente vantajosas podem, na realidade, esconder preços que não são viáveis, resultando em sérios e irreversíveis danos.
7. A proposta inadequada de um proponente pode levar a atrasos na implementação do contrato, exigir aditivos contratuais para aumentos não justificados de serviços, reprogramações e até mesmo a rescisão antecipada do contrato devido a não execução. Isso pode acarretar a necessidade de iniciar um novo processo de licitação ou uma contratação de emergência.
8. Portanto, torna-se essencial estabelecer um equilíbrio entre uma proposta que seja economicamente vantajosa e a garantia de segurança na realização dos serviços contratados. A falta de qualquer um desses elementos resultará em sérios danos às finanças públicas. Isso é o que inevitavelmente acontecerá no presente caso. A oferta da empresa que ganhou a licitação não é suficiente para cobrir os custos associados ao uso da Plataforma do WhatsApp.

DAS EXIGÊNCIAS DO EDITAL

9. Plataforma de gestão de mensagens automatizada e com configuração de fluxo de resposta e decisão, que deve informar o gestor da unidade de saúde de cancelamentos e

confirmações de exames e procedimentos médicos, abrindo janelas de vagas para alocação de outras pessoas da fila de espera, a fim de evitar os prejuízos do absenteísmo.

10. O sistema de avisos deve enviar mensagens através do WhatsApp, e-SUS de Franca, possibilitando a alteração das regras de horários de disparo e textos das comunicações, além de gestão administrativa de acessos.
11. O item 5.1.4 informa que deverão ser disponibilizadas até **10 mil mensagens mensais digitais por unidade ligadas à saúde**, tendo a possibilidade de ser enviadas as informações por WhatsApp durante o período mínimo de 12 meses.
12. Multiplicado o número de 10 mil mensagens pelas 30 Unidades de Saúde no Município teremos 300 mil mensagens mensais.

DOS CUSTOS DE OPERAÇÃO E PRECIFICAÇÃO

13. A Meta, empresa que detém os direitos do Whatsapp, como indicado na tabela de preços (ANEXOS I e II)¹ cobra um valor fixo por conversa. Cada conversa corresponde a uma sessão de 24 horas em que é possível um cliente e uma empresa interagirem por meio de mensagens ilimitadas pagando um único valor.
14. Desse modo, se um cliente envia uma mensagem iniciando uma conversa de serviço (receptiva), será feita uma única cobrança no valor de USD 0,03 (R\$ 0,1578²) para todas as mensagens enviadas pelo cliente ou pela empresa durante as 24 horas após o envio da primeira mensagem.
15. Nas conversas de utilidade (ativas), a cobrança é feita da mesma forma, a empresa, no caso o Município, envia uma mensagem do tipo utilidade e somente será feita uma única cobrança no valor de USD 0,035 (R\$ 0,1840) para todas as mensagens enviadas pelo cliente ou pela empresa no período de 24 horas.
16. Um fluxo de contato ativo, no qual se confirma uma consulta, seguir-se-ia o seguinte roteiro que conterà no mínimo 6 etapas planejadas para atender adequadamente às demandas do cidadão:

¹ <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing/> e <https://business.whatsapp.com/products/platform-pricing>

² O valor das conversas ativas e receptivas foi convertido com a cotação de 5,1511 (fechamento do dia da etapa de lances do pregão), IOF e spread bancário.

ROTEIRO	MENSAGEM
1 - O sistema manda uma mensagem sobre a consulta agendada:	Bom dia, estamos entrando em contato para confirmar sua consulta com a Dra. Chica da Silva no dia 17/06 às 15h
2 - O sistema pede para confirmar ou cancelar a consulta	Confirma a consulta? 1 - Sim, 2 - Não
3 - A paciente responde a mensagem	Sim
4 - O sistema agradece a confirmação	Obrigado por confirmar a consulta
5 - O sistema informa o protocolo de atendimento	Seu protocolo de atendimento é 98765432-2024
6 - O sistema encerra o atendimento	Tenha um ótimo dia

17. Um fluxo de contato passivo, no qual se marca uma consulta, seguir-se-ia o seguinte roteiro que conterá no mínimo 19 etapas planejadas para atender adequadamente às demandas do cidadão:

ROTEIRO	MENSAGEM
1 - mensagem de inicialização pelo usuário	Bom dia, quero agendar uma consulta
2 - saudação do sistema	Bem vindo ao agendamento de consultas do sistema de saúde de Franca
3 - Opções de menu para escolha	1 - agendamento de consulta, 2 - cancelamento de consulta
4 - escolha de uma opção no menu pelo usuário	Quero agendar uma consulta.
5 - O sistema informa que precisa solicitar alguns dados	Certo, antes de agendar, precisarei de alguns dados. Assim que eu pedi-los, responda com o que solicitei.
6 - O sistema pede para aceitar os termos de privacidade (conforme LGPD, essa informação é obrigatória pela legislação vigente)	Aceita nossos termos de privacidade? Eles podem ser verificados em https://www.franca.sp.gov.br/aplicativo/politica-de-privacidade-ecofranca
7 - O usuário aceita os termos	Sim, aceito.
8 - O sistema solicita o nome do paciente	Qual o seu nome?
9 - Usuário informa o nome	Meu nome é José
10 - O sistema solicita o CPF do paciente	Agora preciso que você informe seu CPF.
11 - Usuário informa o CPF	Meu CPF é 123.456.789-11.

12 - O sistema solicita o CEP do paciente para encontrar a unidade mais próxima	Estamos terminando, qual o CEP de sua residência?
13 - Usuário informa o CEP	Meu CEP é 08690-645
14 - O sistema informa que irá verificar as opções de agendamento com um clínico geral (exemplo - aguarde um momento, enquanto verifico as opções de agendamento)	Aguarde um momento, estou verificando as opções de agendamento
15 - O sistema retorna com as opções de horário	Os próximos horários disponíveis são: 1 - 17/06/2024 - 15h 2 - 26/06/2024 - 17h
16 - O usuário escolhe um dos horários	Quero agendar para 17/06/2024 - 15h
17 - O sistema confirma o agendamento	Agendamento realizado para o dia 17/06 às 15h com a Dra. Chica da Silva
18 - O sistema informa o protocolo de atendimento	Seu protocolo de agendamento é o 12345678-2024
19 - O sistema encerra o atendimento	Agradecemos pelo contato, tenha um bom dia

18. Apresentados esses requisitos mínimos para um atendimento que se adeque ao princípio da eficiência, verifica-se que dividindo os atendimentos $\frac{1}{2}$ para agendamentos e $\frac{1}{2}$ para confirmações chegamos ao valor de R\$ 6,221.44 mensais e R\$ 74,657.31 anuais.

Descrição	Quantidade mensal	Valor cada conversa	Valor mínimo mês	Valor mínimo ano	
Imposto mensal	1		R\$ 373.29		Imposto de 6% do Simples Nacional (Esse é o menor imposto possível a ser pago por um fornecedor, no caso da empresa vencedora por não estar no Simples nacional, o imposto é superior a essa porcentagem)
Conversas passivas	7895	R\$ 0.1577952	R\$ 1,245.79		Inclui as 30 unidades de saúde e considera que são necessárias 19 mensagens passivas para um agendamento
Conversas ativas	25000	R\$ 0.1840944	R\$ 4,602.36		Inclui as 30 unidades de saúde e considera que são necessárias 6 mensagens ativas para uma confirmação do agendamento
Total			R\$ 6.221,44	R\$ 74,657.31	

19. Conforme esclarecido anteriormente, o preço das conversas no WhatsApp Business é baseado em conversas de 24 horas, nas quais é possível interação por meio de **mensagens ilimitadas pagando um único valor.**
20. **Com o valor ofertado pela empresa vencedora seria possível realizar somente 3760 atendimentos passivos para marcação de consulta e 11906 ativos, para confirmação de consultas, pagando 6% de imposto.**
21. **Verifica-se de pronto a inexecutabilidade da proposta na medida que o 71432 mensagens passivas diárias a serem divididas por 30 unidades de saúde dão míseras 2.381 mensagens. Valor inferior ao exigido pelo edital para cada unidade de saúde.**
22. **No mesmo tanto, das 11906 mensagens ativas, divididas pelas 30 unidades de saúde seriam disponibilizados paupérrimas 396 mensagens por unidade.**
23. O cálculo apresentado na tabela do item 18 representa o mínimo necessário para atender o objeto licitado de forma adequada, com o mínimo de mensagens por conversa, não contando com custo adicional referente aos fluxos do bot ou de opções de menu. Também não há custo adicional referente à integração com sistemas externos, APIs ou webservices.
24. A proposta vencedora apresentou valores que não estão alinhados com os padrões de mercado. Observamos que os preços unitários propostos carecem de paralelo com as tarifas comumente observadas no setor, especialmente quando comparados aos custos por interação estabelecidos pela plataforma WhatsApp Business.
25. As estimativas fornecidas pela vencedora sugerem números significativamente inferiores aos praticáveis, o que nos leva a questionar a viabilidade da oferta. É imperativo que qualquer proposta esteja fundamentada em uma estrutura de custos realista, considerando principalmente os preços vigentes no mercado.
26. Assim, de forma simplória, **INDEPENDENTE** do tipo de mensagem a ser utilizado pelo contratante, considerando o estabelecido em proposta encaminhada pela recorrida, esta **sequer arcaria com os custos da Plataforma do WhatsApp.**
27. A parte recorrida não fará uso da API oficial, na medida que a proposta apresentada é claramente inexecutável, pois propõe um serviço por um valor inferior ao da plataforma oficial. Não existem alternativas que justifiquem tal redução de custos além das já mencionadas. Portanto, é inviável permitir que a classificação da proposta em questão

seja mantida, sob pena de violar-se o princípio da razoabilidade e da supremacia do interesse público.

28. A proposta apresentada revela-se impraticável ao ser comparada com os valores estabelecidos pela proprietária dos serviços, a Plataforma do WhatsApp Business, cujo preço é fixo e não sujeito a negociação. Isso indica, de forma inequívoca, que a plataforma oferecida pela licitante em questão não atende às especificações requeridas por este Órgão, visto que não é uma versão oficial e aprovada conforme os padrões exigidos.
29. Contratando de fato a empresa vencedora, não haverá cumprimento contratual à medida que sequer será possível cobrir as despesas pela prestação dos serviços ofertados, trata-se de nítido indicativo de utilização de plataforma não oficial
30. Ao optar por não utilizar a API oficial do Facebook, as empresas e principalmente o órgão estatal expõem-se a uma série de riscos significativos. A utilização de APIs não oficiais pode resultar em violações das políticas de uso da plataforma, o que pode levar a penalidades severas, incluindo a suspensão ou o banimento permanente da conta estatal associada, além de medidas judiciais pelos lucros cessantes.
31. Além disso, as APIs não oficiais frequentemente não oferecem o mesmo nível de segurança e privacidade, expondo dados sensíveis a potenciais vazamentos e ataques cibernéticos, colocando em risco os usuários e o órgão estatal. Isso pode resultar em violações da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), com consequências legais graves para os responsáveis.
32. Frise-se que, se não concedido o pedido recorrente, desprestigia-se o consagrado Princípio da Isonomia.
33. Abre-se precedente para um repugnante raciocínio, de que há de se abrir exceções, privilegiando-se então que o licitante que não apresentou proposta mais vantajosa e conforme o edital, empregando a ele um tratamento desigual frente ao participante do certame que foi diligente, cauteloso e econômico na confecção de sua proposta.

DOS PEDIDOS

34. Por todo o exposto, sendo claro que o não atendimento ao recurso da empresa recorrente, além de ilegalidade, estaria esse decisório em descompasso com a jurisprudência e lei e, ao fim e ao cabo, acarretaria prejuízo ao próprio erário requer-se:

Seja julgado procedente o presente recurso administrativo, por medida de inteira justiça e defesa do interesse público primário e secundário, haja vista que a empresa recorrida não apresentou a proposta em consonância ao edital de licitação e também não apresentou a proposta mais vantajosa.

Na hipótese não esperada do acolhimento, que faça este subir, devidamente informado à autoridade superior.

Brasília, 14 de junho de 2023
João Anselmo Bandeira dos Reis

ANEXO I

WhatsApp Business

ProdutosRecursosDesenvolvedoresParceiros

PT

Começar

Brasil

Dólar (USD)

Categoria da conversa

Marketing

Utilitários

Serviço

Autenticação

Taxa de conversa:

\$ 0.03

ANEXO II

Meta

WhatsApp Business

Produtos

Recursos

Desenvolvedores

Parceiros

PT

🔍

Começar

Brasil



Dólar (USD)

Categoria da conversa

Marketing

Utilitários

Serviço

Autenticação

Taxa de conversa:

\$ 0.035