



JULGAMENTO DA IMPUGNAÇÃO APRESENTADA PELA EMPRESA CONSENSO – SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA, AO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2026 - PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 1443/2025 - SAAE, DESTINADO À CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA ON-LINE PARA ATENDIMENTO AUTOMÁTICO VIA WHATSAPP API OFICIAL, IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE APLICATIVO PARA O SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SOROCABA, COM LOGIN E SENHA PARA USUÁRIOS, COMPATÍVEL COM SMARTPHONES E COMPATÍVEL COM AS LOJAS DO GOOGLE PLAY E APPLE STORE, MÓDULO DE ATENDIMENTO PARA RECEBIMENTO E GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS ON-LINE RECEBIDOS ATRAVÉS DO SITE DO SAAE, MEDIANTE A LOGIN E SENHA DO USUÁRIO (AGÊNCIA VIRTUAL) NO MODELO DE TICKETS. PRESTAR TAMBÉM OS SERVIÇOS TÉCNICOS DE HOMOLOGAÇÃO, IMPLANTAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA, SUPORTE TÉCNICO E TREINAMENTO DAS FERRAMENTAS.

Inicialmente foi constatado que os reclamos apresentados chegaram aos autos a bom tempo, motivo pelo qual é conhecido por esta Agente de Contratação.

Passando-se a análise da impugnação:

A empresa CONSENSO - SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA questiona que, embora o objeto envolva tecnologia crítica, com impacto direto na operação de atendimento ao usuário do SAAE, o instrumento convocatório não estabelece critérios técnicos mínimos de habilitação compatíveis com a complexidade da contratação, tampouco exige comprovação efetiva de capacidade técnica específica ou prova de conceito, requerendo a suspensão e republicação do edital com as alterações informadas.

É o relatório necessário.

De pronto, é importante destacar que os atos praticados por esta Autarquia em seus procedimentos licitatórios, obrigatoriamente, são pautados pelos princípios da isonomia e da legalidade, em consonância com o disposto no artigo 5º da Lei nº 14.133/2021:

Art. 5º Na aplicação desta Lei, serão observados os princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade, da eficiência, do interesse público, da probidade administrativa, da igualdade, do planejamento, da transparência, da eficácia, da segregação de funções, da motivação, da vinculação ao edital, do julgamento objetivo, da segurança jurídica, da razoabilidade, da competitividade, da proporcionalidade, da celeridade, da economicidade e do desenvolvimento nacional sustentável, assim



como as disposições do Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942 (Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro).

O Ilustre Dr. Jessé Torres Pereira Junior em Comentários à Lei das Licitações e Contratações da Administração Pública em 6ª edição que:

Como todo ato administrativo, o edital encontra na lei os limites da discricionariedade com que a administração pode elaborá-lo, em homenagem ao princípio da legalidade. Vero é que a administração pode alinhar no edital as exigências e condições que reputar adequadas ao objeto da licitação e ao resguardo do interesse público, porém desde que não contravenham a lei.

Para balizar o julgamento da peça de impugnação, foi consultado o Departamento Comercial e Atendimento ao Consumidor que se manifestou, respectivamente, nos seguintes termos conforme segue:

“- Referente a:

A) A exigência de comprovação de utilização da API Oficial do WhatsApp Business, mediante vínculo formal com Business Solution Provider (BSP) ou condição de Independent Software Vendor (ISV) devidamente credenciado junto à Meta Platforms Inc., com apresentação de documentação comprobatória.

Conforme análise aprofundada, manifestamos concordância quanto à exigência de comprovação de utilização da API Oficial do WhatsApp Business, mediante vínculo formal com Business Solution Provider (BSP) ou atuação na condição de Independent Software Vendor (ISV), devidamente credenciado junto à Meta Platforms Inc., com a respectiva apresentação de documentação comprobatória.

Tal exigência mostra-se pertinente e adequada à natureza do objeto, uma vez que garante que a solução ofertada esteja em conformidade com as diretrizes oficiais da plataforma, assegurando regularidade contratual, estabilidade operacional, segurança da informação e mitigação de riscos relacionados a bloqueios, interrupções ou uso indevido da ferramenta.



B) A previsão de Prova de Conceito (POC) como etapa obrigatória anterior à adjudicação, a fim de validar a aderência técnica da solução às especificações do Termo de Referência.

Considerando que a realização da Prova de Conceito possibilita a verificação prática da aderência técnica da solução às especificações constantes no Termo de Referência, manifestamos concordância quanto a exigência de inclusão como etapa obrigatória, conferindo maior segurança à Administração quanto à efetiva capacidade de atendimento dos requisitos estabelecidos.

C) Incluir a exigência de apresentação de atestado(s) de capacidade técnica que comprovem experiência anterior na prestação de serviços de natureza e complexidade equivalentes, especialmente envolvendo atendimento automatizado via WhatsApp API Oficial.

Tal exigência mostra-se adequada ao objeto, pois visa assegurar que a futura contratada possua experiência comprovada na execução de serviços similares, reduzindo riscos operacionais e garantindo maior segurança na prestação do serviço.

A medida contribui para a seleção de proposta tecnicamente apta, preservando a qualidade, a continuidade e a eficiência da execução contratual, além de reduzir riscos para uma contratação mais sólida."

Portanto, com base na instrução processual, especialmente com a manifestação da área requisitante, resolve esta Agente de Contratação/Pregoeira conhecer a IMPUGNAÇÃO, dando-lhe provimento, sendo que o edital será republicado com as devidas alterações.

Cumpre informar que, em paralelo ao processamento desta impugnação, o SAAE Sorocaba recebeu outros pedidos de esclarecimento que, embora versem sobre pontos distintos e não impugnados, indicaram à Administração a



**Prefeitura de
SOROCABA**

**Serviço Autônomo
de Água e Esgoto**



oportunidade de aprimorar a clareza redacional de determinados itens do instrumento convocatório.

Sorocaba, 18 de março 2026.


Janaína Soler Cavalcanti
Agente de Contratação