

AO SENHOR PREGOEIRO DO SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SOROCABA – SAAE

Pregão Eletrônico nº 03/2026

Processo Administrativo nº 1443/2025

Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba – SAAE.

A **CONSENSO TECNOLOGIA**, empresa privada do ramo de Tecnologia da Informação, inscrita no CNPJ nº 19.216.165/0001-23, com endereço à Rua Domingos José Martins, nº 75, sala nº 603, Bairro do Recife, Recife/PE, CEP: 50030-200, por seu representante legal, o Senhor CARLOS ELMANO RODRIGUES FERREIRA, portador da carteira de identidade nº 1251891 SSP-PE e inscrito no CPF sob o nº 101.673.664-91, vem, mui respeitosamente, perante V. S com base na Lei Federal nº 14.133/2021, no Edital supra mencionado, interpor a presente

IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

com fundamento na Lei nº 14.133/2021 e nas fragilidades técnicas identificadas no instrumento convocatório.

I - DA TEMPESTIVIDADE

A presente impugnação é apresentada nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021, sendo protocolada dentro do prazo legal anterior à data da sessão pública designada para 27/02/2026, conforme previsto no edital.

Assim, a impugnação é protocolada 3 (três) dias antes a data retrocitada, sendo comprovada a tempestividade da presente impugnação.

II - DOS FATOS:

O Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba – SAAE publicou o Edital em epígrafe, objetivando, em apertada síntese, a:

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.

O edital tem por objeto a contratação de plataforma on-line para atendimento automático via WhatsApp API Oficial, incluindo implantação, manutenção de aplicativo e serviços técnicos correlatos.

Ocorre 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.

III - DO DIREITO

3.1 Da ausência de exigência de comprovação de vínculo oficial com a Meta (WhatsApp API Oficial)

O objeto menciona “WhatsApp API Oficial”, porém o edital não exige: comprovação de que o licitante seja **Business Solution Provider (BSP)** oficial da Meta; comprovação de atuação como **Tech Provider autorizado**; declaração ou certificado de parceria oficial; comprovação de operação direta via API Oficial.

A lacuna identificada no instrumento convocatório permite que empresas utilizem APIs não oficiais, integrações baseadas em engenharia reversa, subterfúgios

tecnológicos ou plataformas intermediárias não homologadas pela Meta Platform, o que compromete a regularidade e a segurança da execução contratual.

Tal cenário representa risco concreto de bloqueio do número oficial do SAAE, com consequente interrupção abrupta do atendimento à população, além de potencial exposição a vazamento de dados, tratamento irregular de informações pessoais e descumprimento das disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018). Ademais, eventual irregularidade operacional poderá ensejar responsabilização administrativa, civil e até mesmo judicial do ente público, considerando que a Administração permanece responsável pela adequada gestão e fiscalização do contrato.

Nesse contexto, incumbe ao Poder Público, nos termos dos arts. 5º e 11 da Lei nº 14.133/2021, estabelecer requisitos mínimos de habilitação técnica capazes de assegurar a execução segura, regular e eficiente do objeto licitado, em observância aos princípios da legalidade, eficiência, planejamento e gestão de riscos.

No que se refere à operacionalização da solução via WhatsApp Business, é imprescindível destacar que a Meta Platforms Inc. designa como Business Solution Providers (BSPs) os parceiros oficialmente credenciados para oferta e gestão da API Oficial do WhatsApp Business, sendo tais empresas identificáveis no Diretório Oficial de Parceiros de Negócios da própria Meta.

O credenciamento como BSP decorre de processo formal, com aceitação expressa dos termos técnicos, comerciais e de compliance da Meta, existindo atualmente, em nível global, número restrito de provedores habilitados.

A utilização da API Oficial pressupõe, necessariamente, vínculo com um BSP ou com parceiro devidamente reconhecido dentro da cadeia formal da Meta. A ausência de exigência editalícia de comprovação dessa relação abre margem para que empresas utilizem soluções não homologadas, integrações por engenharia reversa ou plataformas intermediárias que não operam dentro dos parâmetros oficiais estabelecidos pela Meta Platforms Inc., o que compromete a segurança jurídica e tecnológica da contratação.

No caso específico da CONSENSO TECNOLOGIA, a empresa mantém contrato com a Infobip Ltda., reconhecida globalmente como Business Solution Provider (BSP), relação esta que a habilita a atuar como Independent Software Vendor (ISV) devidamente

registrado, podendo vender, faturar e cobrar diretamente os serviços vinculados à API Oficial do WhatsApp Business.

Tal condição é certificada por contrato e atestado de capacidade técnica emitidos pela própria Infobip, evidenciando que a CONSENSO TECNOLOGIA integra formalmente o ecossistema oficial da Meta Platforms Inc.

O reconhecimento como ISV no contexto da cadeia da API Oficial significa que a empresa está autorizada a desenvolver integrações personalizadas da API do WhatsApp Business com suas próprias soluções tecnológicas, observando integralmente as diretrizes técnicas, operacionais e de segurança impostas pela Meta.

Além disso, tal condição implica responsabilidade direta pela implementação, suporte e manutenção das integrações realizadas.

A dinâmica entre BSP e ISV é estruturada justamente para garantir governança tecnológica e conformidade regulatória. Enquanto o BSP mantém o vínculo direto com a Meta e assegura a infraestrutura homologada, o ISV especializado realiza as integrações específicas conforme o domínio técnico do cliente final, assegurando aderência às regras da plataforma. Trata-se de modelo formalmente reconhecido pela própria Meta e amplamente utilizado no mercado global.

Assim, exigir no edital a comprovação de utilização da API Oficial por meio de BSP ou ISV devidamente credenciado não representa restrição indevida à competitividade, mas sim medida necessária de segurança contratual, mitigação de riscos e proteção do interesse público.

A exigência garante que a futura contratada opere dentro dos parâmetros oficiais da Meta, evitando riscos como bloqueio do número institucional, interrupção do serviço, instabilidade operacional, descumprimento contratual e potenciais violações à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

Dessa forma, a previsão expressa de exigência de vínculo formal com BSP ou ISV credenciado junto à Meta Platforms Inc. constitui requisito técnico mínimo essencial à adequada execução do objeto, em observância aos princípios do planejamento, eficiência, segurança da informação e gestão de riscos previstos na Lei nº 14.133/2021.

3.2 Da dispensa Emergencial e da diferença do objeto ora licitado

Cumprido destacar que a CONSENSO TECNOLOGIA já executa o objeto ora licitado junto ao SAAE por meio da Dispensa de Licitação nº 39/2025, formalizada pelo

Tecnologia
é nosso dna.
Saneamento
é nossa vida.

www.consensotec.com.br
@consensotecnologia
/consensotecnologia

Rua Domingos José Martins, nº 75, sala 503,
Bairro do Recife, Recife-PE, CEP: 50030-200.
+55 (81) 99795.5728 e 81 99877.0087

Contrato nº 22/2025, cujo objeto consiste no fornecimento de plataforma on-line para atendimento automático via WhatsApp API Oficial.

O próprio instrumento contratual vigente estabelece, de forma expressa, a obrigatoriedade de utilização da API Oficial e a responsabilidade da contratada perante a Meta (WhatsApp) quanto ao cumprimento dos Termos de Conduta e às regras da plataforma, assegurando que o número oficial permaneça operante sem intercorrências.

Consta, ainda, como especificação do objeto, que a contratada deve fornecer plataforma integrada vinculada à API Oficial, sendo responsável pelos trâmites, custos e obrigações junto à Meta para o regular funcionamento do serviço.

Nesse contexto, não se mostra coerente que, no processo licitatório destinado à contratação regular e definitiva do mesmo serviço, deixem de ser previstos requisitos técnicos já reconhecidos como essenciais na contratação emergencial atualmente em vigor.

Se, na dispensa emergencial, a Administração entendeu indispensável exigir operação via API Oficial e responsabilização direta junto à Meta, com maior razão tais exigências devem constar de forma clara e objetiva no procedimento licitatório ordinário, sob pena de se admitir retrocesso técnico e fragilização das garantias operacionais já consolidadas.

3.3 Da ausência de Prova de Conceito

Verifica-se, ainda, que o edital não prevê a realização de etapa de prova de conceito (Proof of Concept – POC), o que configura fragilidade relevante diante da natureza tecnológica e estratégica do objeto contratado.

A contratação envolve solução de atendimento automatizado via WhatsApp API Oficial, com integração a sistemas internos, gestão de fluxos conversacionais, estabilidade operacional, segurança da informação e aderência à Lei Geral de Proteção de Dados.

Trata-se, portanto, de serviço cuja efetiva funcionalidade não pode ser aferida apenas por declarações formais ou documentação genérica apresentada na fase de habilitação.

A ausência de POC impede que a Administração valide previamente a compatibilidade técnica da solução ofertada com as especificações do Termo de Referência, bem como a real capacidade da licitante de executar o objeto conforme os padrões exigidos.

Em contratações de tecnologia da informação, a prova de conceito constitui instrumento legítimo de mitigação de riscos, permitindo testar funcionalidades, integrações, estabilidade e conformidade antes da assinatura do contrato, assegurando a seleção da proposta efetivamente mais vantajosa sob o prisma técnico e operacional.

Ao não prever essa etapa, o edital reduz a análise a critérios predominantemente formais e econômicos, expondo a Administração ao risco de contratação de solução inadequada, instável ou incompatível com o ambiente operacional do SAAE, em afronta aos princípios do planejamento, da eficiência e da gestão de riscos previstos na Lei nº 14.133/2021.

V - DA AUSÊNCIA DE EXIGÊNCIA DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA COMPATÍVEL COM O OBJETO

No presente ponto, verifica-se que o edital não estabelece exigência específica de apresentação de atestado de capacidade técnica que comprove experiência prévia na execução de serviços compatíveis com o objeto licitado, especialmente no que se refere à operação de plataforma de atendimento automatizado via WhatsApp API Oficial em ambiente de atendimento público.

Considerando que se trata de solução tecnológica que impacta diretamente o relacionamento institucional com milhares de usuários, a ausência de tal exigência compromete a adequada aferição da aptidão técnica da futura contratada.

A Lei nº 14.133/2021 autoriza expressamente a Administração a exigir comprovação de qualificação técnica por meio de atestados que demonstrem desempenho anterior pertinente e compatível com o objeto da contratação, justamente para assegurar

que a empresa possua experiência prática suficiente para executar o contrato com eficiência e segurança.

Não se trata de restrição indevida à competitividade, mas de requisito proporcional à complexidade e à criticidade do serviço, sobretudo quando envolve integração tecnológica, estabilidade operacional, segurança da informação e atendimento em larga escala.

No caso concreto, a ausência de exigência de atestado que comprove atuação anterior em operações de porte semelhante ao do SAAE Sorocaba, autarquia responsável por serviço público essencial, permite que empresas sem qualquer histórico comprovado na gestão de atendimento automatizado institucional participem do certame e eventualmente sejam contratadas. Tal cenário amplia significativamente o risco de falhas operacionais, instabilidade

do sistema, queda na qualidade do atendimento e impactos diretos à continuidade do serviço público.

Dessa forma, urge destacar o Acórdão de nº 1.214/2013, o TCU decidindo que “é preciso analisar a vedação da parte final do inciso I, do parágrafo 1º, do art. 30, da Lei de Licitações com razoabilidade, pois, quando o fator primordial da licitação reside na existência de experiência em determinado quantitativo mínimo ou em determinados prazos máximos, acatar a literalidade da norma levaria a uma contradição, qual seja, prevalecendo a interpretação de que não se pode exigir tais requisitos, a licitação estaria impossibilitada e a norma, inócua, sem qualquer aplicação prática”.

Já no Acórdão de nº 3.070/2013, o Relator entendeu que é “*imprescindível a apresentação de atestado de capacidade técnico-profissional com exigência de quantitativos mínimos, sob pena de a Administração atribuir responsabilidade pela prestação dos serviços a profissionais que não detêm capacidade técnica demonstrada na execução de serviços de porte compatível com os que serão efetivamente contratados*”.

Dessa forma, revela-se imprescindível que o edital seja retificado para 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, garantindo-se, assim, maior segurança jurídica, técnica e operacional à contratação, em consonância com os princípios da eficiência, do planejamento e da gestão de riscos previstos na Lei nº 14.133/2021.

VI. DOS PEDIDOS:

Diante de todo o exposto, requer a Impugnante:

1. **O recebimento e conhecimento da presente impugnação**, nos termos do art. 164 da Lei nº 14.133/2021, com a suspensão do certame até decisão final acerca das matérias suscitadas;
2. **A retificação do edital**, para que passe a constar, de forma expressa e objetiva:
 - 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;

- 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;
 - 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;
3. **A republicação do edital**, com a reabertura integral dos prazos legais, em observância aos princípios da isonomia e da ampla competitividade;
4. Caso não acolhidas as razões apresentadas, que seja proferida decisão **devidamente fundamentada**, indicando os motivos técnicos e jurídicos para o indeferimento, para fins de eventual exercício das medidas administrativas cabíveis.

Pede deferimento.

Recife, 20 de fevereiro de 2026.

CONSENSO - SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA