

**AO ILMO. SR. PREGOEIRO DO PREGÃO ELETRÔNICO DA
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
(DPRJ) - UASG 927919**

Pregão eletrônico: 90009/25

MÉTODO TELECOMUNICAÇÕES E COMÉRCIO

LTDA, pessoa jurídica de direito privado, CNPJ: 65.295.172/0001-85, com sede na Avenida Barão Homem de Melo, 3382, 1º andar, Estoril, Belo Horizonte/MG, por seu representante legal, **EMMERSON RICIERI BRITO, M4798271, CPF: 736.174.746-91**, vem, respeitosamente, por meio do seu representante legal, apresentar as presentes **RAZÕES DE RECURSO**, o que faz ante a Vossa Senhoria, em face da decisão que habilitou a licitante **CAM TECNOLOGIA LTDA**, conforme fundamentos abaixo.

1- DA TEMPESTIVIDADE

O presente recurso administrativo é apresentado em perfeito tempo e modo, deve ser recebido e acolhido para que seja revogada a decisão que habilitou a licitante **CAM TECNOLOGIA LTDA**, pelas razões que abaixo serão apresentadas.

2-DO CABIMENTO DO PRESENTE APELO E DO EFEITO SUSPENSIVO

Precipuamente esclarece a Recorrente que a interposição do presente Recurso Administrativo é o exercício do direito e da garantia constitucional do contraditório e da ampla defesa, jamais havendo por parte desta empresa o interesse em tentativa de frustrar o procedimento licitatório, ao contrário, o objetivo sempre foi e será de que este ocorra dentro dos ditames legais, sob a égide dos sagrados e basilares princípios da legalidade e da igualdade.

Atende a empresa Recorrente os pressupostos para admissão da inconformidade, uma vez que presentes os requisitos a que alude MARÇAL JUSTEN FILHO, quais sejam os subjetivos, estes consubstanciados no interesse recursal e na legitimidade e os requisitos objetivos, estes aportados na existência do ato administrativo de cunho decisório, tempestividade, forma escrita, fundamentação e o pedido de nova decisão. (in Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos, Aide, 4a ed.p. 501).

Espera que se receba o recurso como efetiva contribuição à legalidade do procedimento.

Solicita esta Recorrente que seja atribuído efeito suspensivo ao presente apelo.

3-DOS FATOS

A recorrente, na condição de empresa altamente especializada na execução dos serviços licitados, participou do certame promovido pela DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO.

A recorrente, em cumprimento às exigências do edital, encaminhou sua proposta acompanhada de todos os documentos necessários à habilitação e regular participação no certame.

Lado outro, a empresa **CAM TECNOLOGIA LTDA** foi habilitada e declarada vencedora arrematante, mesmo sem atender aos requisitos do edital.

Em virtude de tal situação a ora Recorrente, usufruindo do seu direito constitucional da ampla defesa e contraditório apresenta o presente RECURSO ADMINISTRATIVO, segundo os fundamentos aqui expostos, com fins de impugnar a habilitação de licitante que não atende ao instrumento vinculatório, o que reclama a imediata intervenção da autoridade licitante para que se decrete a sua desclassificação.

Assim, há de ser observado que a licitante arrematante não conseguiu comprovar de forma suficiente através dos documentos e apresentação a itens solicitados no termo de referência e de total importância para solução, como:

*4.3.12. SISTEMA DE ATENDIMENTO -
UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA)*

4.3.12.15. Deve ainda apresentar Recursos de Anúncios (frases pré-gravadas ou “lidas” automaticamente pelo sistema do Banco de Dados da CONTRATANTE).

4.3.12.16. Para a implantação do Recurso de Anúncio, a CONTRATADA deverá gravar um conjunto de até 50 (cinquenta) mensagens de voz, a partir de script fornecido pela CONTRATANTE, a serem gravadas em estúdio por voz humana, de forma específica para a Defensoria Pública.

4.3.12.17. Ainda para a implantação do Recurso de Anúncio, a solução deve permitir que o atendente possa encaminhar comandos à URA para transmitir ao chamador determinados scripts (frases). Para tanto, a URA deve ser integrada aos bancos de dados da CONTRATANTE e permitir a automação de rotinas de atendimento da CONTRATANTE.

4.3.12.18. O Recurso de Anúncio deve ainda permitir que mensagens armazenadas no Banco de Dados da CONTRATANTE sejam vocalizadas para o chamador a partir de itens de menu da URA ou mensagens de boas vindas. Para tanto, o sistema deverá ser passível de integração com o Banco de Dados da CONTRATANTE, permitindo a verbalização de informações, simulando a voz humana, constantes desses bancos diretamente aos usuários.

4.3.13. SISTEMA DE ATENDIMENTO - DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS (DAC)

4.3.13.6. O sistema de atendimento deverá possuir funcionalidade nativa de roteamento inteligente e dinâmico de chamadas, capaz de realizar o transbordo automático entre filas distintas, considerando critérios de tempo de espera, volume de chamadas, disponibilidade de agentes e regras de negócio previamente configuradas.

4.3.13.7. Essa funcionalidade deverá permitir que, em situações de aumento de fila, sobrecarga ou tempo de espera elevado em determinado serviço, as chamadas sejam redistribuídas automaticamente para agentes de outras filas que possuam habilidades (skills) compatíveis, mesmo que sejam originalmente destinadas a serviços diferentes, de modo a otimizar os tempos de atendimento e reduzir o tempo médio de espera (TME) dos usuários.

4.3.13.8. A redistribuição deverá ocorrer de forma automatizada, sem intervenção manual, baseada em parâmetros dinâmicos de gestão, tais como: número de chamadas em fila, tempo médio de espera, tempo real de ocupação dos agentes e priorização configurável por regras de negócio.

4.3.13.9. A solução deverá permitir a configuração flexível das regras de transbordo entre filas, incluindo:

I - Definição de skills mínimas necessárias para aceitar o transbordo;

II - Critérios de ativação por tempo de espera ou volume de chamadas em espera;

III - Priorização e hierarquia entre filas para controle do overflow;

IV - Limites máximos de chamadas transbordadas, quando necessário.

4.3.13.10. Permitir o free-seating, ou seja, o agente pode ocupar qualquer posição de trabalho e o sistema deve manter os relatórios únicos por agente independente do ramal utilizado.

4.3.13.11. O sistema deve permitir a gerência dos usuários com possibilidade dos administradores do sistema criar e excluir login, redefinir senhas de acesso, bem como se integrar à bases externas de autenticação utilizando o protocolo LDAP. Deve possibilitar ainda a definição dos perfis dos agentes (receptivo ou ativo), bem como o grupo de serviços que atuará.

Ora, cabe ressaltar ser imprescindível, para a garantia de um procedimento licitatório legítimo, que, ao lado da verificação da oferta que instrumentaliza maiores vantagens para a Administração Pública, que se realize a aferição de compatibilidade e adequação da proposta com o objeto licitado, devendo, de qualquer forma, atender fielmente ao Edital,

sob pena de se admitir proposta defeituosa, incapaz de atender ao interesse público.

Dessa forma, urge que seja revista a decisão que declara como vencedora a licitante **CAM TECNOLOGIA LTDA**, tendo em vista que não atende ao que está previsto no Edital, o que fere os princípios da legalidade, vinculação ao Edital e da eficiência do processo licitatório.

O restabelecimento da legalidade e da justiça no procedimento é essencial para garantir a continuidade do processo de maneira justa e transparente para todos os participantes.

Essa avaliação torna-se imprescindível, seja por conta de atendimento ao rito formal previsto no Edital.

Ora, se a decisão recorrida não for revogada, estará a Administração descumprindo o rito licitatório, que estabelece a contratação da proposta mais vantajosa e implicará em grande dispêndio de tempo e recursos.

4-DOS PEDIDOS E REQUERIMENTOS

Ante o exposto, confiante de que serão adotadas as medidas pertinentes à salvaguarda de seus interesses, sob o ponto de vista dos princípios da legalidade e da vinculação ao instrumento convocatório, requer a Recorrente:

a) A priori, seja recebido, conhecido e provido o presente recurso administrativo, para que, esta respeitável Administração, em

manifestação de seu poder de autotutela, proceda com a **DESCCLASSIFICAÇÃO** da licitante **CAM TECNOLOGIA LTDA**, pois não atende ao exigido em edital.

b) Caso assim não se entenda, o que se admite apenas por argumentação, requer seja o presente recurso administrativo remetido às instâncias superiores para apreciação e julgamento, com o que espera a Recorrente seja recebido e provido, para fins de nulidade do procedimento e desclassificação da licitante em juízo hierárquico superior.

Nestes termos,

Pede e espera deferimento.

Belo Horizonte, 09 de fevereiro de 2026.



MÉTODO TELECOMUNICAÇÕES E COMÉRCIO LTDA
CNPJ: 65.295.172/0001-85
EMMERSON RICIERI BRITO
CI: M-4.798.271
CPF: 736.174.746-91
DIRETOR SÓCIO