



**AO ILUSTRÍSSIMO SENHOR SECRETÁRIO MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E  
FINANÇAS DA PREFEITURA DE POUSO ALEGRE - MINAS GERAIS**

A empresa **NACIONAL NEGÓCIOS E COBRANÇAS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no **CNPJ: 10.426.224/0001-13**, com sede na cidade de Ponta Grossa, PR, através de seu representante legal infra-assinado, com os contatos telefônicos e de endereço eletrônico, vide rodapé, única proponente da licitação pública modalidade **Pregão Presencial nº 23/2021**, vem por intermédio do presente instrumento legal, tempestivamente, nos termos do artigo 109, inciso II da Lei Federal nº 8.666 de 21 de junho de 1993 (Lei das Licitações Públicas), Lei Federal nº 10.520 de 17 de fevereiro de 2002 (Lei do Pregão) e respectivas alterações, vem respeitosamente à presença de V. Exma, interpor a presente

***REPRESENTAÇÃO***

perante ao Secretário Municipal de Administração e Finanças, Ilustríssimo Senhor **JÚLIO CÉSAR DA SILVA TAVARES** nos termos do artigo 5º, inciso XXXIV, alínea “a” da Constituição Federal, apresentando em anexo as razões de sua irresignação.

Nos termos em que pede e espera deferimento,

**NACIONAL NEGOCIOS E COBRANCAS LTDA | CNPJ: 10.426.224/0001-13**  
**RUA DOUTOR COLARES, 257 | ANDAR 4 | SALA 401 | 84.010-010 PONTA GROSSA - PARANÁ**  
**CONTATO: (42) 99808-9829 | EMAIL: [cristiano@baggiolicitacoes.com.br](mailto:cristiano@baggiolicitacoes.com.br)**  
**SITE: [www.nacionalpg.com.br](http://www.nacionalpg.com.br)**



## 1. DOS FATOS

Em 20 de outubro de 2021, a empresa a NACIONAL participou de licitação modalidade Pregão Presencial nº 23/2021, cujo objeto é a CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO NA MODALIDADE CONTACT CENTER, INCLUINDO SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, MIGRAÇÃO DE DADOS, TREINAMENTO, IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, GARANTIA DE ATUALIZAÇÃO LEGAL, ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA E SUPORTE TÉCNICO.

A subscriteve compareceu presencialmente na data e hora da licitação e apresentou sua proposta comercial, bem como a documentação de habilitação.

A Pregoeira, analisando a proposta apresentada, desclassificou a participante pela divergência dos itens apresentados na proposta com o que estava previsto no edital.

A NACIONAL apresentou proposta com 13 itens, e, o edital da licitação previa somente 7 itens de serviços oriundos do objeto do pregão.

O representante da empresa NACIONAL requereu à Pregoeira que utilizasse a prerrogativa do artigo 48, parágrafo 3º da Lei de Licitações, no entanto, manifestação esta que foi prontamente ignorada pela autoridade do certame.

A Pregoeira finalizou o certame informando que publicaria outro edital.

**NACIONAL NEGOCIOS E COBRANCAS LTDA | CNPJ: 10.426.224/0001-13**

**RUA DOUTOR COLARES, 257 | ANDAR 4 | SALA 401 | 84.010-010 PONTA GROSSA - PARANÁ**

**CONTATO: (42) 99808-9829 | EMAIL: [cristiano@baggiolicitacoes.com.br](mailto:cristiano@baggiolicitacoes.com.br)**

**SITE: [www.nacionalpg.com.br](http://www.nacionalpg.com.br)**



## 2. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

A fundamentação da presente REPRESENTAÇÃO está prevista na Lei de Licitações e elaborada com ênfase no interesse público, moralidade, legalidade, e notadamente na eficiência para a escolha da melhor alternativa para a Administração Pública.

Na Constituição da República Federativa do Brasil, encontramos um conjunto de princípios e normas, os quais norteiam a atividade desempenhada pelos agentes encarregados de zelar pela coisa pública

Em síntese, constata-se que a eficiência na Administração Pública relaciona-se com o menor dispêndio. Por extensão, ser eficiente na condução de um certame de licitação é, não é descuidar da lei, da qualidade e da celeridade, contratar ou adquirir ao menor preço ou custo estabelecido pelo mercado, conceder benefícios não ao particular, mas à própria Administração, aproveitando o processo que levou meses para ser realizado e por uma decisão monocrática, desarrazoada, vai gerar prejuízo econômico para a Prefeitura e prejuízo para a população da cidade de Pouso Alegre, a qual ficará sem o serviço objeto da licitação.

O agente administrativo, como ser humano dotado de capacidade de atuar, deve, necessariamente, distinguir o bem do mal, o honesto do desonesto. E ao atuar, não poderá desprezar o elemento ético da sua conduta. Assim, não terá que decidir somente entre o legal e o ilegal, o justo do injusto, o conveniente e o inconveniente, o oportuno e o inoportuno, mas também entre o honesto e o desonesto e por consequência o interesse público, o interesse da Administração. Pelo que vimos, a Pregoeira não está preocupada se o serviço será prestado para a população hoje ou daqui à 6 meses, 1 ano...

**NACIONAL NEGOCIOS E COBRANCAS LTDA | CNPJ: 10.426.224/0001-13**

**RUA DOUTOR COLARES, 257 | ANDAR 4 | SALA 401 | 84.010-010 PONTA GROSSA - PARANÁ**

**CONTATO: (42) 99808-9829 | EMAIL: [cristiano@baggiolicitacoes.com.br](mailto:cristiano@baggiolicitacoes.com.br)**

**SITE: [www.nacionalpg.com.br](http://www.nacionalpg.com.br)**



Logo, evidencia-se que tanto os agentes quanto a Administração devem agir conforme os preceitos éticos, já que tal violação implicará em uma transgressão do próprio Direito, o que caracterizará um ato ilícito de modo a gerar a conduta viciada em uma conduta invalidada.

Recordemos o artigo 3º, que por si só, demonstra que o mais importante numa licitação é escolher a proposta mais vantajosa e não a proposta mais formal:

O artigo 3º da Lei no 8.666/93 corroboram tal entendimento:

*Art. 3º A licitação destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da isonomia e a **selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração** e será processada e julgada em estrita conformidade com os princípios básicos da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhes são correlatos.*  
(sem grifos no original)

É primordial para a Administração Pública, o que se consubstancia é um real poder/dever do agente público, o que se materializou perfeitamente no nosso ordenamento com o advento do pregão, permitindo maior celeridade no processo licitatório e contratações mais vantajosas à Administração Pública.

**NACIONAL NEGOCIOS E COBRANCAS LTDA | CNPJ: 10.426.224/0001-13**

**RUA DOUTOR COLARES, 257 | ANDAR 4 | SALA 401 | 84.010-010 PONTA GROSSA - PARANÁ**

**CONTATO: (42) 99808-9829 | EMAIL: [cristiano@baggiolicitacoes.com.br](mailto:cristiano@baggiolicitacoes.com.br)**

**SITE: [www.nacionalpg.com.br](http://www.nacionalpg.com.br)**



Além disso, o princípio da eficiência é realidade na Administração Pública atualmente pela inovação dos dispositivos do Decreto nº 10.024/19, permite que a Prefeitura de Pouso Alegre - MG, no caso em tela, possa tornar esta licitação eficiente e aproveitar o presente processo licitatório e que a presente licitação não seja considerada frustrada por meras formalidades.

Atualmente, vigora uma miríade de leis e decretos que fazem menção à eficiência como escopo na condução da coisa pública. No âmbito do governo federal, por intermédio da Emenda Constitucional no 19, de 4 de junho de 1998, a eficiência foi elevada à categoria de princípio constitucional, doravante Princípio Constitucional da Eficiência (PCE). Tal fato trouxe por consequência, entre outras coisas, a imposição da observância direta do PCE por todos os Agentes da Administração que atuam no planejamento, na execução e na fiscalização orçamentário-financeira da despesa pública.



### **3. DA PROPOSTA APRESENTADA NA LICITAÇÃO**

A empresa NACIONAL apresentou uma proposta comercial, com conteúdos totalmente vinculados ao edital e que estão contidos no termo de referência da licitação.

O representante preposto da NACIONAL ofereceu desconto em relação à proposta apresentada, ofereceu um lance o qual finalizou no valor total global de **R\$ 1.999.720,68**.

A proposta apresentada possui todos os serviços e exigências do edital e do termo de referência, no entanto, apenas elencou com mais itens do que estava previsto no edital. Ou seja, a NACIONAL apresentou uma proposta MAIS DETALHADA, somente isso.

Na ata da licitação, a pregoeiro justificou a sua conduta:

*(...) em análise, verificou-se que o lote era composto por 07 (sete) itens e que a proposta apresentada pelo licitante possui 13 (treze) itens precificados, não tendo a pregoeira como utilizar o artigo 48, § 3º da Lei nº 8.666/93, pois não se trata de simples erro formal e sim substancial, preferindo esta realizar novo certame.*

Se observarmos, os itens 8 ao 13 são sistemas que serão utilizados para executar os serviços dos itens 1 ao 7. A Pregoeira inobservou o conteúdo dos 5 itens à mais que a empresa licitante descreveu na proposta apresentada.

**NACIONAL NEGOCIOS E COBRANCAS LTDA | CNPJ: 10.426.224/0001-13**

**RUA DOUTOR COLARES, 257 | ANDAR 4 | SALA 401 | 84.010-010 PONTA GROSSA - PARANÁ**

**CONTATO: (42) 99808-9829 | EMAIL: [cristiano@baggiolicitacoes.com.br](mailto:cristiano@baggiolicitacoes.com.br)**

**SITE: [www.nacionalpg.com.br](http://www.nacionalpg.com.br)**

São itens de serviços que estão no termo de referência, porém, não trata-se de erro substancial, mas erro formal, onde podemos perfeitamente alocar toda a proposta dos 13 itens, atendendo aos 7 itens, respeitando o valor proposta apresentada na licitação conforme demonstramos abaixo:

Item	Especificação	Unidade de medida	Quantidade estimada (mês)	Quantidade estimada (12 meses)	Valor da proposta
1	Teleatendimento Humano Receptivo eAtivo	Nº de ligações	31500	378000	R\$ 1.209.801,21
2	Atendimento Webchat	Nº de atendimentos	6306	75672	R\$ 278.875,49
3	Atendimento Redes Sociais	Nº de e-mals respondidos	6904	82848	R\$ 155.526,72
4	Atendimento via e-mal corporativo	Nº de e-mals respondidos	8242	98904	R\$ 128.711,76
5	Atendimento va SMS	Nº de atendimentos	4121	49452	R\$ 4.420,18
6	Atendimento presencial e via correspondência física	Nº de atendimentos	4200	50400	R\$ 165.180,10
7	Ouvidorias	Nº de protocolo	120	1440	R\$ 57.205,23
<b>Totais de atendimentos previstos</b>			<b>61393</b>	<b>736716</b>	<b>R\$ 1.999.720,68</b>

A Pregoeira sustenta na ata que o erro da proposta foi substancial.

**Qual é o conceito de erro ou falha substancial?**

**Resposta:** A falha substancial torna incompleto o conteúdo do documento e, conseqüentemente, impede que a Administração conclua pela suficiência dos elementos exigidos; o julgador ficará impedido de afirmar que o documento atendeu ao edital ou apresentou as informações necessárias

**NACIONAL NEGOCIOS E COBRANCAS LTDA | CNPJ: 10.426.224/0001-13**

**RUA DOUTOR COLARES, 257 | ANDAR 4 | SALA 401 | 84.010-010 PONTA GROSSA - PARANÁ**

**CONTATO: (42) 99808-9829 | EMAIL: [cristiano@baggiolicitacoes.com.br](mailto:cristiano@baggiolicitacoes.com.br)**

**SITE: [www.nacionalpg.com.br](http://www.nacionalpg.com.br)**



O conteúdo da proposta inicialmente apresentada nobre Secretário, está com mais detalhes que o edital exige! Não pode ser considerado erro substancial em hipótese alguma.

**Qual é o conceito de erro ou falha formal?**

**Resposta: O erro formal é um erro relativizado, ou seja, ele é um erro na forma do documento quando o procedimento foi realizado incorretamente, onde o documento não pode ser invalidado.**

Assim, de acordo com a Doutrina e com a Jurisprudência, o erro formal não invalida ou vicia o documento. Ele se estabelece quando for possível identificar a que se refere e validar o ato, pela circunstância e contexto, independentemente do equívoco.

Caso um documento seja produzido de forma distinta da exigida, mas os objetivos ou finalidades pretendidas foram alcançadas, é possível torná-lo válido. Ou seja, o conteúdo exigido pelo edital foi respeitado, apesar do modelo de apresentação incorreto. Os tribunais pátrios homenageiam agentes públicos que se utilizam da lei para alcançar o interesse público e punem aqueles burocratas arcaicos que nada se importam com a finalidade do objetivo que é atender a população.

**NACIONAL NEGOCIOS E COBRANCAS LTDA | CNPJ: 10.426.224/0001-13**

**RUA DOUTOR COLARES, 257 | ANDAR 4 | SALA 401 | 84.010-010 PONTA GROSSA - PARANÁ**

**CONTATO: (42) 99808-9829 | EMAIL: [cristiano@baggiolicitacoes.com.br](mailto:cristiano@baggiolicitacoes.com.br)**

**SITE: [www.nacionalpg.com.br](http://www.nacionalpg.com.br)**



Por fim, recordemos o artigo 48 da Lei de Licitações, parágrafo 3º que dispõe:

**§ 3º Quando todos os licitantes forem inabilitados ou todas as propostas forem desclassificadas, a administração poderá fixar aos licitantes o prazo de oito dias úteis para a apresentação de nova documentação ou de outras propostas escoimadas das causas referidas neste artigo, facultada, no caso de convite, a redução deste prazo para três dias úteis. (sem grifos no original)**



#### **4. DO PEDIDO**

Em face do exposto, requer-se que seja a presente **REPRESENTAÇÃO** julgada procedente, com efeito:

- 1) Receber a proposta em anexo, conforme previsto no edital com fulcro no artigo 48, parág. 3º da Lei de Licitações;
- 2) Habilitar e adjudicar o objeto da licitação modalidade pregão presencial 23/2021 à licitante NACIONAL NEGÓCIOS E COBRANÇAS LTDA, por dever, direito, justiça e pela eficiência, legalidade e pelo interesse público da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre - MG.

Requer ainda seja determinada a comunicação de Vossa decisão, acreditando principalmente no bom senso para que possamos mobilizar equipe para atender ao futuro contrato com Vossa municipalidade.

Ponta Grossa, Estado do Paraná, em 22 de outubro de 2021.

**NACIONAL NEGÓCIOS E COBRANÇAS LTDA**

**CNPJ: 10.426.224/0001-13**

**EDUARDA PHILIPPUS LACK**

*Cristiano Caneparo Baggio*

*Procurador*

**NACIONAL NEGOCIOS E COBRANCAS LTDA | CNPJ: 10.426.224/0001-13**

**RUA DOUTOR COLARES, 257 | ANDAR 4 | SALA 401 | 84.010-010 PONTA GROSSA - PARANÁ**

**CONTATO: (42) 99808-9829 | EMAIL: [cristiano@baggiolicitacoes.com.br](mailto:cristiano@baggiolicitacoes.com.br)**

**SITE: [www.nacionalpg.com.br](http://www.nacionalpg.com.br)**



À PREFEITURA MUNICIPAL DE POUSO ALEGRE

PREGÃO PRESENCIAL Nº 23/2021

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 199/2021

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO NA MODALIDADE CONTACT CENTER, INCLUINDO SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, MIGRAÇÃO DE DADOS, TREINAMENTO, IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, GARANTIA DE ATUALIZAÇÃO LEGAL, ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA E SUPORTE TÉCNICO, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

### **PROPOSTA COMERCIAL**

A empresa **NACIONAL NEGÓCIOS E COBRANÇAS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no **CNPJ: 10.426.224/0001-13**, com sede na cidade de Ponta Grossa, PR, através de seu representante legal infra-assinado, vem apresentar Proposta Comercial atendendo na íntegra o edital, o termo de referência e todas as especificações, prazos e exigências.

Os preços apresentados INCLUEM todos os custos operacionais da atividade, tais como, operadores, motoristas, tributos eventualmente devidos, bem como as demais despesas diretas e indiretas, sem que caiba direito à proponente de reivindicar custos adicionais.

O prazo de validade da proposta é de (60) sessenta dias corridos, contados da data de abertura dos envelopes relativos à habilitação.

TODAS AS DEMAIS CONDIÇÕES, EVENTUALMENTE SE OMISSAS NESTA PROPOSTA, A EMPRESA PROPONENTE DECLARA CONHECIMENTO E ACEITAÇÃO DO EDITAL E DO TERMO DE REFERÊNCIA.

**NACIONAL NEGOCIOS E COBRANCAS LTDA | CNPJ: 10.426.224/0001-13**

**RUA DOUTOR COLARES, 257 | ANDAR 4 | SALA 401 | 84.010-010 PONTA GROSSA - PARANÁ**

**CONTATO: (42) 99808-9829 | EMAIL: [cristiano@baggiolicitacoes.com.br](mailto:cristiano@baggiolicitacoes.com.br)**

**SITE: [www.nacionalpg.com.br](http://www.nacionalpg.com.br)**

Item	Especificação	Unidade de medida	Quantidade estimada (mês)	Quantidade estimada (12 meses)	Valor da proposta
1	Teleatendimento Humano Receptivo e Ativo	Nº de ligações	31500	378000	R\$ 1.209.801,21
2	Atendimento Webchat	Nº de atendimentos	6306	75672	R\$ 278.875,49
3	Atendimento Redes Sociais	Nº de e-mails respondidos	6904	82848	R\$ 155.526,72
4	Atendimento via e-mail corporativo	Nº de e-mails respondidos	8242	98904	R\$ 128.711,76
5	Atendimento via SMS	Nº de atendimentos	4121	49452	R\$ 4.420,18
6	Atendimento presencial e via correspondência física	Nº de atendimentos	4200	50400	R\$ 165.180,10
7	Ouvidorias	Nº de protocolo	120	1440	R\$ 57.205,23
<b>Totais de atendimentos previstos</b>			<b>61393</b>	<b>736716</b>	<b>R\$ 1.999.720,68</b>

VALOR TOTAL MENSAL: R\$ 166.643,39 (CENTO E SESENTA E SEIS MIL, SEISCENTOS E QUARENTA E TRÊS REAIS E TRINTA E NOVE CENTAVOS)

**VALOR TOTAL GLOBAL DA PROPOSTA: R\$ 1.999.720,68 (UM MILHÃO, NOVECENTOS E NOVENTA E NOVE MIL, SETECENTOS E VINTE REAIS E SESENTA E OITO CENTAVOS)**

Ponta Grossa, Estado do Paraná,  
em 22 de outubro de 2021.

**NACIONAL NEGÓCIOS E COBRANÇAS LTDA**

**CNPJ: 10.426.224/0001-13**

**EDUARDA PHILIPPUS LACK**

*Cristiano Caneparo Baggio*

*Procurador*

**NACIONAL NEGOCIOS E COBRANCAS LTDA | CNPJ: 10.426.224/0001-13**

**RUA DOUTOR COLARES, 257 | ANDAR 4 | SALA 401 | 84.010-010 PONTA GROSSA - PARANÁ**

**CONTATO: (42) 99808-9829 | EMAIL: [cristiano@baggiolicitacoes.com.br](mailto:cristiano@baggiolicitacoes.com.br)**

**SITE: [www.nacionalpg.com.br](http://www.nacionalpg.com.br)**