

**ILUSTRÍSSIMO(A) SENHOR(A) PREGOEIRO(A) E EQUIPE DE APOIO DA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE NARANDIBA**

**Ref.: EDITAL PREGÃO PRESENCIAL nº 014/2022**

**SODEXO PASS DO BRASIL SERVIÇOS E COMÉRCIO S.A.**, empresa devidamente qualificada nos autos do processo licitatório em referência, vem através de sua bastante procuradora ao final assinada, com fundamento no inciso XVIII, do art. 4º, da Lei Federal nº 10.520/02 e item 17.1 do Edital, apresentar suas **CONTRARRAZÕES AO RECURSO ADMINISTRATIVO INTERPOSTO PELA EMPRESA BF INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA (BK BANK)**, pelas razões de fato e de direito a seguir aduzidas.

#### **I. BREVE RELATO DOS FATOS**

No dia 23 do mês de junho do ano de 2022, foi realizada a sessão pública do pregão presencial em epígrafe para a *“contratação de empresa especializada, que ofereça a menor taxa para a administração, para o gerenciamento e disponibilização de cartões eletrônicos em PVC, com chip eletrônico de segurança e opções de pagamento por aproximação, para os servidores da Prefeitura de Narandiba, para a aquisição de gêneros alimentícios em redes de estabelecimentos comerciais credenciados, conforme legislação e dispositivos normativos, conforme quantitativos e especificações contidas no termo de referência constante do anexo i”*.

Superada a aceitabilidade e classificação das propostas, verificou-se que as três licitantes participantes se encontravam empatadas com valores que representavam a taxa de administração 0,00%. Isso ocorre em razão da vedação de oferecer ou exigir deságio no segmento em tela, fruto do art. 175, do Decreto 10.854/21, o que impede a prática de taxa de administração negativa.

Deste modo, levando-se em consideração o item 16.8 do Edital, foi realizado sorteio para desempate, e a classificação final restou: BK BANK, MEGAVAL e SODEXO.

Ocorre que, em PROVA DE CONCEITO, ficou demonstrado que a empresa BK BANK não ostentou diversos itens exigidos no Termo de Referência, de apresentação obrigatória e, por este motivo, foi desclassificada.

Inconformada com a correta decisão proferida pela r. Comissão e sob as alegações de que houve vício no processo, a empresa BK BANK requer a reforma da decisão que a desclassificou no certame em questão.

No entanto, como se verificará adiante, as argumentações e o recurso da Recorrente não devem ter provimento por parte da Prefeitura Municipal de Narandiba.

## II. DAS PRELIMINARES

Primeiramente, antes de adentrarmos ao mérito destas contrarrazões, necessário se faz esclarecer que as informações trazidas pela empresa Recorrente, em sede preliminar, não se sustentam.

No dia 30/06/2022, data aprazada para ocorrer a prova de conceito das informações declaradas pela empresa BK BANK em sua habilitação, a licitante SODEXO adentrou à reunião eletrônica bastante tempo depois do início da apresentação do representante legal da Recorrente, Sr. Felipe.

Em outras palavras, a empresa BK BANK apresentou boa parte de sua prova de conceito somente para a Prefeitura, de modo que não há dúvidas de que a sessão foi conduzida pela Sra. Rayana Tocunduva, representante da Prefeitura.

Além do mais, após a representante da empresa Sodexo adentrar a sala de reunião, todos os presentes foram informados que se tratava de Representante Legal da empresa SODEXO. Essa informação foi destacada por diversas vezes, tanto no dia 30/06 (no momento que outro representante da empresa BK BANK adentrou à reunião, Sra. Maíra), como também no dia 04/07/2022, momento em que diversos representantes da empresa Recorrente participaram da sessão.

Inclusive, no momento que a Sra. Yasmin informou que representava a empresa SODEXO, o Sr. Michael, da empresa BK BANK, teceu diversos elogios sobre a empresa Recorrida, vez que já foi colaborador desta empresa no passado.

Por fim, é de extrema importância destacar que **o Pregão é público e que é direito e dever de todos, licitantes e cidadãos, acompanhar e fiscalizar todos os atos do processo licitatório**, no intuito de prevenir quaisquer ilegalidades e fraudes com uso indevido do dinheiro público, bem como evitar contratações onerosas ao erário público.

## III. DO MÉRITO

Irretocável a r. decisão do Sr. Pregoeiro e Comissão da Prefeitura Municipal de Narandiba.

Segundo consta no item 8.3 do Edital, a prova de conceito é o momento que a empresa vencedora possui para **comprovar** todas as especificações e funcionalidades do Edital e Termo de Referência:

*8.3. Da Prova de Conceito (POC) - A habilitação da empresa melhor classificada ficará condicionada à comprovação das especificações gerais e funcionalidades deste Termo de Referência – ANEXO I. Para tanto, deverá executar Prova de Conceito (POC).*

No dia 30/06/2022, iniciou-se a apresentação da prova de conceito da empresa BK BANK. Ocorre que neste momento, identificou-se que alguns itens não estavam de acordo com as exigências do Edital, e por este motivo, concordou-se em adiar para o próximo dia útil (04/07), a fim de que pudessem reunir provas de que atendiam às exigências em sua integralidade.

Abaixo, destacamos as funcionalidades exigidas para efetivação da prova de conceito.

No edital, verifica-se o item 8.3.1:

**8.3.1. APLICATIVO SMARTPHONE:**

*A habilitação da licitante melhor classificada fica condicionada à comprovação, através de Prova de Conceito (POC), das seguintes funcionalidades do “APLICATIVO MOBIL E -*

*SMARTPHONE” para os sistemas Android e IOS, a serem disponibilizadas aos usuários do cartão, contendo no mínimo as seguintes funções:*

*(...)*

*d) Possibilitar o pagamento sem contato com base em tecnologia por aproximação;*

*(...)*

*Justificativa técnica:*

*As funcionalidades previstas no item correspondem a, no máximo, 50% (cinquenta por cento) das funções a serem executadas pela Contratada, e representam as parcelas de maior relevância e valor significativo dos serviços a serem disponibilizados em APP;*

*O conhecimento da rede credenciada mais próxima ao usuário proporcionará considerável redução de tempo e deslocamento no período de almoço, além de melhoria da qualidade de vida e bem*

*estar ao usuário por encontrar variedades de opções aos redores de sua localização atual;*

*A alteração de senha do cartão e opção para esquecimento de senha são práticas adotadas pelas empresas do segmento de benefícios, por serem frequentemente demandadas pelos usuários;*

***Uma das formas de prevenção e enfrentamento da pandemia do novo coronavírus é a redução ou eliminação do contato com superfícies que possam estar contaminadas. Neste sentido, o pagamento por aproximação funciona como uma ferramenta eficaz ao substituir os cartões por outros mecanismos que efetivem a transação sem contato e inclusão de senha nas máquinas de pagamento;***

***A tecnologia de pagamento por aproximação NFC é a mais segura em termos tecnológicos, pois a cada transação é gerado um tipo de criptografia que protege os seus dados e os do cartão, além do mais, o usuário pode deixar a carteira na bolsa ou mochila e realizar todos os seus pagamentos por meio do celular;***

No Termo de referência, verifica-se o item 4.14 e seguintes:

***4.14. A central de atendimento ao usuário (Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC) deve estar disponível 24 horas por dia, 07 (sete) dias por semana, para prestar serviços de comunicação de perda, roubo, extravio ou dano, bloqueio e desbloqueio, solicitação de 2ª via de cartão e senha.***

Os pontos destacados em negrito, acima, não foram atendidos pela Recorrente, vez que não houve comprovação em sede de prova de conceito **a)** do pagamento por aproximação NFC e; **b)** central de atendimento SAC 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Para melhor análise, passemos a destrinchar cada um dos itens.

### **III.A) DA NÃO APRESENTAÇÃO DO PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO NFC**

O Edital é extremamente claro ao determinar que o pagamento por aproximação seja feito através de NFC, permitindo assim que o usuário realize suas compras sem precisar do cartão. Em outras palavras, a empresa deve possibilitar o pagamento através do celular, com a tecnologia NFC.

Vejamos, novamente, os itens que clarificam a exigência acima mencionada:

#### **8.3.1. APLICATIVO SMARTPHONE:**

*A habilitação da licitante melhor classificada fica condicionada à comprovação, através de Prova de Conceito (POC), das seguintes funcionalidades do “APLICATIVO MOBILE - SMARTPHONE” para os sistemas Android e IOS, a serem disponibilizadas aos usuários do cartão, contendo no mínimo as seguintes funções:*

*(...)*

**d) Possibilitar o pagamento sem contato com base em tecnologia por aproximação;**

*(...)*

*Uma das formas de prevenção e enfrentamento da pandemia do novo coronavírus é a redução ou eliminação do contato com superfícies que possam estar contaminadas. Neste sentido, o pagamento por aproximação funciona como uma ferramenta eficaz ao substituir os cartões por outros mecanismos que efetivem a transação sem contato e inclusão de senha nas máquinas de pagamento;*

***A tecnologia de pagamento por aproximação NFC é a mais segura em termos tecnológicos, pois a cada transação é gerado um tipo de criptografia que protege os seus dados e os do cartão, além do mais, o usuário pode deixar a carteira na bolsa ou mochila e realizar todos os seus pagamentos por meio do celular;***

Inobstante a Recorrente acuse que o Edital é subjetivo e que a exigência não é clara, o item transcrito é explícito quanto a necessidade da Prefeitura, inclusive mencionando justificativa técnica para tanto (vide último parágrafo em negrito).

No mais, existe a possibilidade de solicitar esclarecimentos e impugnar o Edital, caso determinada licitante não concorde com os termos ali expostos e, caso não o faça e participe da licitação, significa que concorda e aceita plenamente o quanto foi disciplinado no instrumento convocatório, bem como o **cumprimento** de todas as determinações exigidas.

**Ou seja, se havia dúvidas quanto às exigências para comprovação na prova de conceito, deveria a empresa Recorrente solicitar esclarecimentos, o que não foi feito.**

Pois bem, ao iniciar a comprovação do atendimento do pagamento por aproximação via NFC, a empresa BK BANK apresentou três vídeos, com as seguintes funcionalidades:

- 1º) Pagamento via máquina POS do estabelecimento;
- 2º) Pagamento via aproximação do cartão junto da máquina POS do estabelecimento;
- 3º) Pagamento via QRCODE.

Inicialmente, cumpre registrar que nenhuma das três formas comprovou a exigência estabelecida pelo Edital.

Ao apresentarem o primeiro vídeo, a empresa SODEXO verificou tratar-se de pagamento através da máquina POS do estabelecimento, e assim questionou a empresa BK BANK. Neste momento, o Sr. Felipe informou que estava simplesmente mostrando uma das formas de pagamento, mas que ainda não havia chegado na forma determinada pelo Edital. Deste modo, não houve maiores explicações sobre o primeiro vídeo, e não houve atendimento do Edital.

No segundo vídeo, apresentaram o pagamento com a aproximação do cartão junto da máquina POS do estabelecimento. Conforme determinação do Edital, a exigência é que o pagamento por aproximação seja feito **sem o cartão**. Vejamos, novamente, a especificação: *“além do mais, o usuário pode deixar a carteira na bolsa ou mochila e realizar todos os seus pagamentos por meio do celular”*. Deste modo, o segundo vídeo também não comprovou a exigência do Edital.

Por último, foi apresentada a tecnologia de pagamento via QRCODE, que também não é a exigida em Edital.

Neste momento, após questionamento da empresa SODEXO sobre o pagamento por aproximação NFC, os representantes legais da empresa Recorrente, Felipe e Maíra, insistindo que possuíam tal tecnologia, solicitaram que a prova de conceito fosse adiada para o próximo dia útil.

Mesmo que o Edital traga o prazo expresso de 5 dias úteis, após a sessão, para a prova de conceito ser realizada, tanto a Prefeitura Municipal, quanto a empresa SODEXO não se opuseram a nova data, presando pelo bom andamento do processo e boa-fé, oportunizando que a empresa BK BANK comprovasse o declarado anteriormente.

No dia 04/07, nova data para realização da prova de conceito, a empresa Recorrente não comprovou o pagamento por aproximação NFC, e insistiu que **“ACHAVAM”** ser a mesma funcionalidade que o QRCODE, momento em que a equipe de apoio da Prefeitura constatou através de pesquisa na internet, corretamente, não ser a mesma tecnologia.

Assim, as afirmações da Recorrente carecem de sustentabilidade fática.

O NFC (Near Field Communication – comunicação por campo de proximidade) é a tecnologia responsável pela troca de dados entre dispositivos que estão bem próximos uns dos outros.

Para isso, o usuário precisa posicionar seu dispositivo próximo ao leitor, com o NFC do seu aparelho ativado. A partir disso, os dispositivos (celular/pulseira do usuário x máquina de cobrança do estabelecimento

credenciado) trocam dados criptografados para concluir o pagamento. Esse processo viabiliza, então, uma troca de informações extremamente rápida e segura.

Já o QRCODE (Quick Response Code) é como um código de barras em imagem que armazena informações e permite a efetivação do pagamento. É necessário que o aparelho celular possua câmera, para leitura do código de barras em imagem.

Apesar de todos os esforços da empresa BK BANK em embair a equipe de apoio durante a prova de conceito, forçando o entendimento de que NFC e QRCODE são a mesma coisa, e que eles possuem ambas as funcionalidades, a própria Recorrente, em suas razões, informa que possui apenas, e tão somente, o QRCODE como forma de pagamento por aproximação com o celular.

Mesmo que as razões lançadas acima já sejam suficientes ao deslinde desta ação representativa, vez que correta a desclassificação da Recorrente, cumpre grifar outros esclarecimentos para alavancar a melhor compreensão dos fatos.

### **III.B) DA NÃO APRESENTAÇÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO SAC 0800, 24HRS E 7 DIAS POR SEMANA**

No Edital e termo de referência há a exigência de que a empresa vencedora possua central de atendimento **SAC** 24horas, 7 dias por semana. Vejamos:

**4.14. A central de atendimento ao usuário (Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC) deve estar disponível 24 horas por dia, 07 (sete) dias por semana, para prestar serviços de comunicação de perda, roubo, extravio ou dano, bloqueio e desbloqueio, solicitação de 2ª via de cartão e senha. (g.n)**


Conforme já demonstrado anteriormente, as exigências contidas no Termo de Referência deveriam ser comprovadas na prova de conceito, pela licitante vencedora.

Ocorre que, durante a apresentação da prova de conceito pelo Sr. Felipe, no dia 30/06, a representante legal desta Recorrida ligou para a central de atendimento, cujo telefone se encontra no site <https://bkbank.com.br/contato.html>, Vide print abaixo:

#### **SAC**

Entre em contato conosco preenchendo o formulário ao lado ou diretamente pelo nosso e-mail ou WhatsApp.

 [atendimento@bkbank.com.br](mailto:atendimento@bkbank.com.br)

 0800 901 0203  
(16) 9 9375 7412

#### **Sodexo Benefícios e Incentivos**

Alameda Araguaia, 1.142 - Bloco 3 - Alphaville  
06455-000 - Barueri – SP

[www.sodexo.com.br](http://www.sodexo.com.br)

Ao ligar para o telefone 0800 901 0203 evidenciou-se que, de fato, trata-se de uma central de atendimento humanizada. Contudo, ao questionar a atendente, fomos informados de que aquela central só funciona de segunda a sexta a sexta-feira, apenas, e tão somente, em horário comercial.

Novamente, questionamos a empresa BK BANK, informando que nós, SODEXO, havíamos ligado para a central e que os pontos exigidos no Edital não eram atendidos.

Na mesma POC, a Sra. Maíra, representante da Recorrente, entrou na reunião para informar que de fato esta central não funcionava 24hrs por dia, e nem 7 dias por semana, contudo, havia um telefone de whatsapp que atendia na falta da central (16 99375-7412).

Deste modo, e trabalhando na máxima boa-fé, concordamos que a empresa SODEXO entraria em contato com este telefone via whatsapp, para verificar o atendimento, e que também seria dado prazo para que a BK BANK trouxesse provas, no dia 04/07, de que a central atendia o solicitado.

Registra-se que tudo foi prontamente aceito pela representante da empresa BK BANK, Sra. Maíra, e que a mesma concordou que diligenciássemos, pois afirmara que a central estava apta.

Neste cenário, avisamos que entraríamos em contato com a central via Whatsapp em horários não comerciais, e durante o fim de semana. E assim foi feito pela empresa SODEXO.

Entramos em contato com a central via Whatsapp da empresa Recorrente nos seguintes dias e horários:

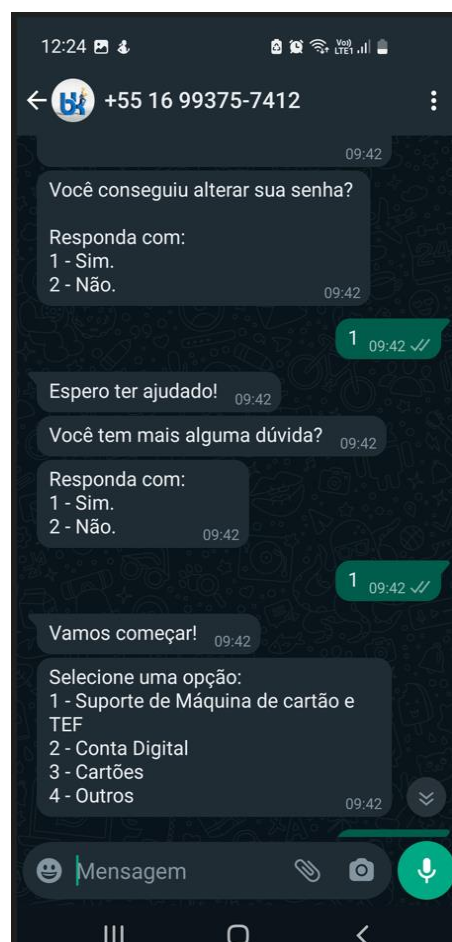
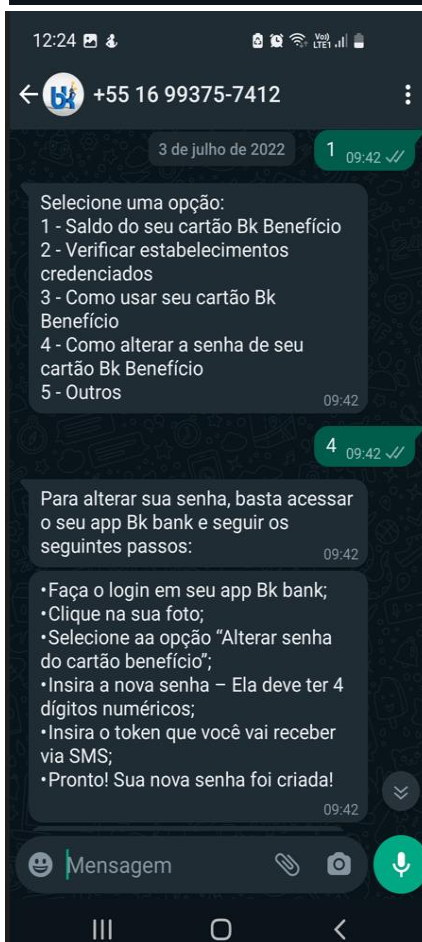
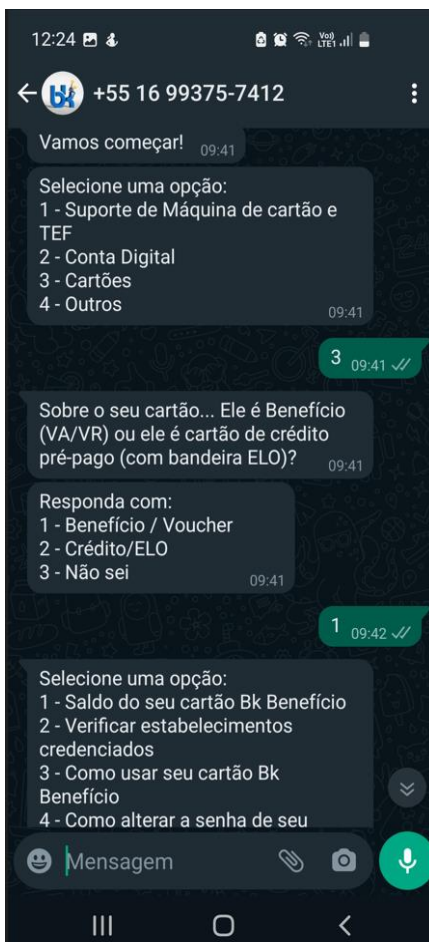
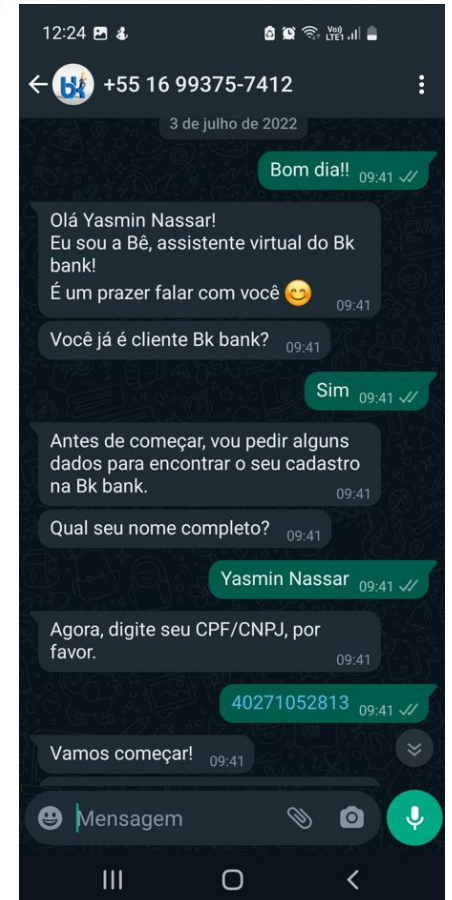
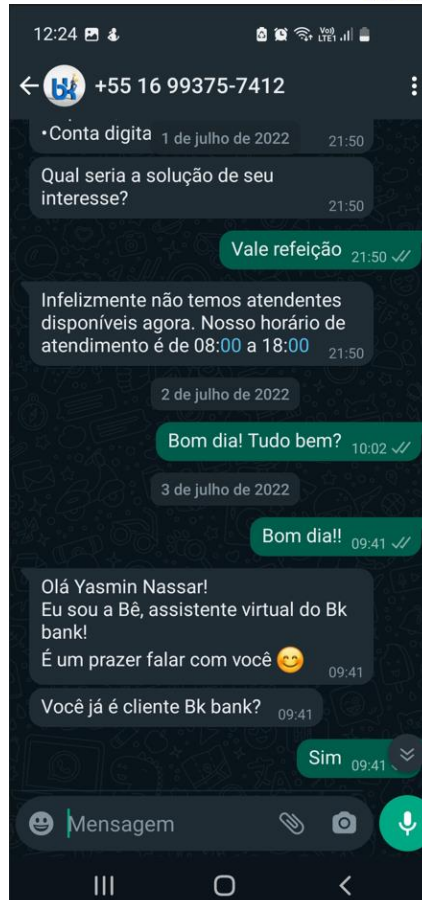
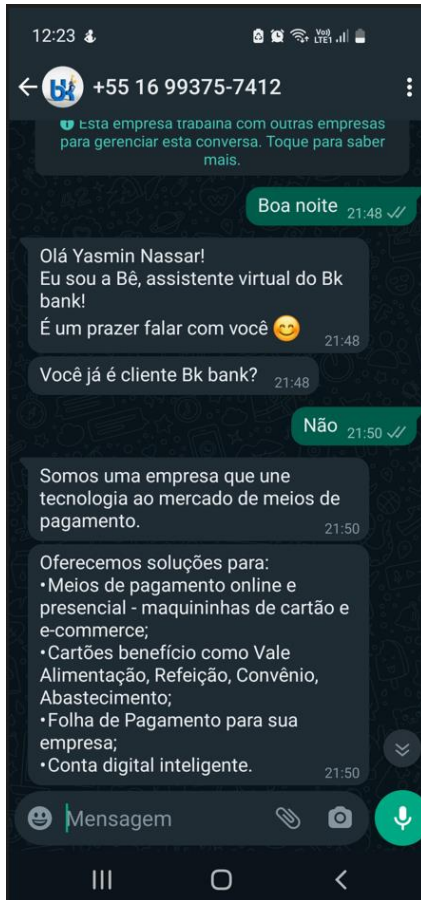
<b>DATA</b>	<b>HORÁRIO</b>
1 de julho (sexta)	21:48
2 de julho (sábado)	10:02
3 de julho (domingo)	09:41
4 de julho (segunda)	14:41

Primeiramente, em nenhum dos contatos houve atendimento humanizado, ou seja, o atendimento era apenas por mensagens eletrônicas automáticas.

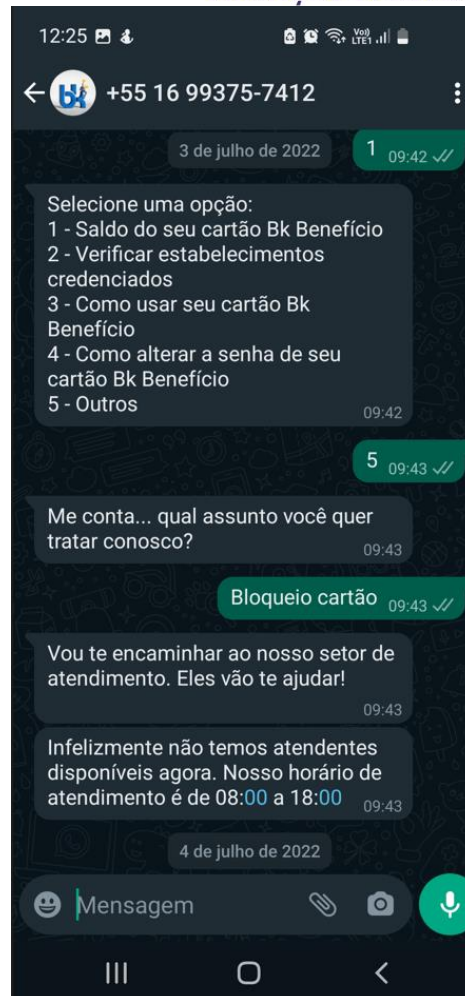
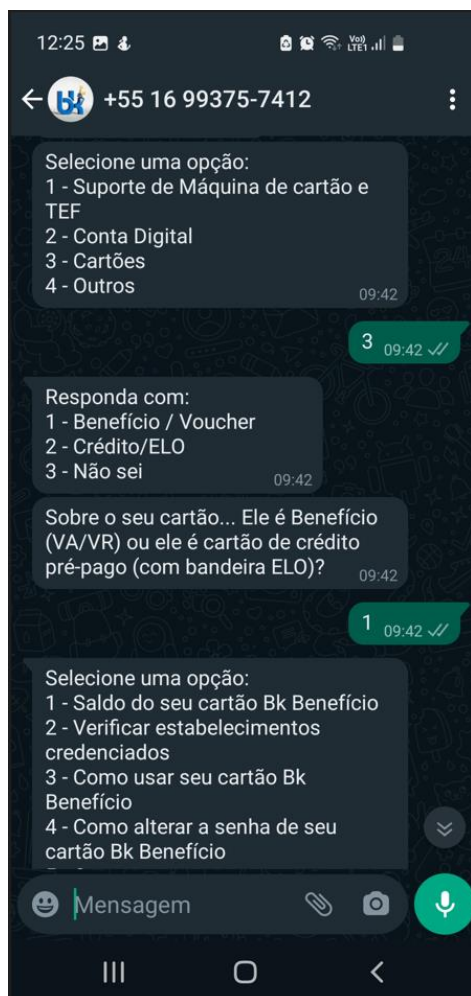
Ainda, nesta “central de atendimento”, devemos escolher as opções que desejamos. Caso a opção não conste, eles informam estar fora do horário de atendimento.

Ora, se a central é 24hrs por dia, 7 dias por semana como a Recorrente alega, como que estão fora do horário de serviço?

Para corroborar com o acima exposto, abaixo indicamos prints da diligência efetuada:







Em todas as tentativas fomos direcionados por mensagens automáticas, que indicavam o seguinte texto *“Infelizmente não temos atendentes disponíveis agora. Nosso horário de atendimento é de 08:00 a 18:00”*.

Logo, resta evidenciado que a empresa não possui central de atendimento SAC, 24hrs por dia, 7 dias por semana, nem mesmo via Whatsapp.

Vale pontuar que o Decreto nº 6.523/2008 fixa normas gerais sobre os Serviços de Atendimento ao Consumidor - SAC. Analisando a determinações da legislação, todo o SAC deve ser **gratuito** ao consumidor (art.3º) e devem **gerar número de protocolo** (art. 15ª).

Nenhuma das funções impostas pelo diploma legal acima indicado são obedecidas durante uma conversa via Whatsapp. Isto pois o Whatsapp utiliza o pacote de dados dos usuários, de forma não gratuita e não gera protocolos.

Porém, no dia 04/07, subestimando a inteligência de todos os presentes na sessão eletrônica, e com o claro intuito de embair a Prefeitura Municipal de Narandiba, os representantes da empresa BK BANK

passaram um terceiro telefone, com “atendimento” via whatsapp, indicando que aquele seria o telefone para quando nenhuma das outras centrais atendessem.

Logo após enviarem este telefone, nós da empresa SODEXO ligamos para conferir se de fato se tratava de uma central de atendimento **E PASMEM**, a representante Maíra, **que estava logada na sessão**, foi quem atendeu o telefone.

Tanto foi, que após ligarmos, eles comentaram na prova de conceito que havíamos ligado!

A própria representante da empresa BK BANK será a pessoa responsável pelo atendimento dos usuários fora do horário comercial? Se houver algum problema, ela atenderá os mais de 500 usuários da Prefeitura? Este “SAC” é gratuito? Gera número de protocolo? Segue as determinações do Decreto 6.523/2008. **Evidente que não.**

De forma totalmente malfadada, a empresa Recorrente tentou enganar a equipe de apoio da Prefeitura de todas as maneiras possíveis. Sem contar que, na prova de conceito, deve-se única e exclusivamente comprovar **com PROVAS** o que já havia sido declarado. Porém a empresa BK nada mais fez do que apenas declarar que possui a central nas condições exigidas em edital, **sem mostrar nenhuma prova**, mesmo que a Prefeitura tenha oferecido nova data para tal (dia 04/07).

**Após muita insistência da Recorrente para forçar o entendimento de que atendem o Edital, eles confessaram, na própria sessão, que a central NÃO É 24HRS POR DIA, E NEM 7 DIAS POR SEMANA, ou seja, não é SAC.**

Resumidamente, concluímos que:

- A empresa BK BANK possui central de atendimento, sob o número 0800 901 0203, única e exclusivamente das **08hrs às 18hrs, de segunda a sexta, contudo não é SAC. NÃO ATENDE O EDITAL;**
- O telefone de atendimento via whatsapp (16) 99375-7412 é um atendimento automático, para serviços simples, com atendimento único e exclusivo das 08hrs às 18hrs, de segunda a sexta, também não é SAC, não gera protocolo e não é gratuito. **NÃO ATENDE O EDITAL;**
- O último telefone de Whatsapp apresentado pela empresa BK BANK não deve ser levado em consideração. Primeiro porque não é um telefone disponível aos usuários, contrariando o Art. 7º do Decreto nº 6.523/2008 (basta entrar no site da BK BANK e verificar que este telefone não consta em sistema). E em segundo lugar, é um telefone corporativo de um representante específico da Recorrente, que não uma central de atendimento SAC. **NÃO ATENDE O EDITAL.**

#### **IV. DO DIREITO**

O Edital serve para dar amplo conhecimento aos interessados em participar do torneio licitatório, estabelecendo as regras a serem observadas no seu processamento, que vinculam a Administração

e os licitantes, fazendo “Lei” entre as partes, atrelando tanto à Administração, que estará estritamente subordinada aos seus próprios atos, quanto às empresas interessadas – sabedoras do inteiro teor do certame.

Hely Lopes Meirelles, doutrinando acerca do caráter vinculatório do Edital de licitação, em sua obra "Licitação e Contrato Administrativo", 11ª edição, editora Malheiros, pág. 31, escreveu que:

*A vinculação ao edital significa que a Administração e os licitantes ficam sempre adstritos aos termos do pedido ou do permitido no instrumento convocatório da licitação, quer quanto ao procedimento, quer quanto à documentação, as propostas, ao julgamento e ao contrato. Em outras palavras, estabelecidas as regras do certame, tornam-se obrigatórias para aquela licitação durante todo o procedimento e para todos os seus participantes, inclusive para o órgão ou entidade licitadora. (...) A documentação não pode conter menos do que foi solicitado, e as propostas não podem ofertar nem mais nem menos que o pedido ou permitido pelo edital.*

Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça já decidiu:

*Os requisitos estabelecidos no Edital de licitação ‘lei interna da concorrência’ devem ser cumpridos fielmente, sob pena de inabilitação do concorrente. (STJ Resp nº 253.008/SP. DJU 11 nov.2002)*

*Desmerece habilitação em licitação pública a concorrente que não satisfaz as exigências estabelecidas na legislação de regência e ditadas no Edital. (STJ, Resp nº 179.324/DF, 1ª Turma DJU 24 jan.2002) (grifamos)*

*1. Cláusula Editalícia com dicção clara e impositiva, quando desobedecidas, favorece decisão administrativa desclassificando o licitante que apresentou documentação insuficiente. Complementação posterior não tem efeito de desconstituir o ato administrativo contemporâneo à incompletude justificadora da desclassificação. 2. Sombreado o vindicado direito líquido e certo, a denegação da segurança é consequência que se amolda à realidade processual. (STJ, 1ª Seção, MS nº 6357/DF. DJU 08 de Abr. 2002)*

Importante reforçar que a doutrina e a jurisprudência já firmaram o entendimento de que a vinculação ao Instrumento Convocatório não configura excesso de formalismo, devendo as regras impostas pela Administração, quando da elaboração do Edital, serem respeitadas desde que não haja violação da ampla competitividade e da isonomia entre os licitantes.

**Pelo exposto, resta evidente que a empresa BK BANK não cumpriu exigências obrigatórias determinadas pelo Edital.**

## **V. DOS PEDIDOS**

Desta feita, requer o IMPROVIMENTO do Recurso Administrativo apresentado pela BK BANK, mantendo-se integralmente a decisão proferida pela Comissão Permanente de Licitação, por ter respeitado

inteiramente as disposições contidas no Edital, em especial quanto as funcionalidades exigidas na prova de conceito em torno do objeto licitado.

Termos em que,  
Pede deferimento.

Barueri/SP, 14 de julho de 2022.

---

Yasmin Bernardi Nassar  
Consultora Administrativa de Mercado Público  
OAB/SP 408/463