



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL

Pregão

Instrução n.º DE RECURSO PRGOEIRO/2022 - SEEC/SPLAN/SCG/COLIC/PREGAO

Brasília-DF, 07 de julho de 2022.

PROCESSO SEI N.º 00040-00020761/2020-91.**LICITAÇÃO:** PREGÃO ELETRÔNICO N.º 0010/2022-COLIC/SCG/SPLAN/SEEC-DF**OBJETO:** Registro de preço para contratação de serviços de Contact Center com adoção da Plataforma Integrada de Gestão de Serviços Digitais e Engajamento com o cidadão (Omnichannel), em modelo SaaS (Software as a Service), incluindo serviços técnicos de Implantação, Suporte Técnico Operacional, Capacitação, Design e Automação de Serviços sob demanda, destinados a Central de Relacionamento do DF, para atender à Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal, nos termos deste instrumento e seus anexos.**ASSUNTO:** RECURSO ADMINISTRATIVO**RECORRENTE:** PRIME SISTEMAS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR LTDA.**RECORRIDA:** CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.**1. DAS PRELIMINARES**

1.1. A licitante PRIME SISTEMAS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR LTDA, CNPJ n.º 23.741.593/0001-42, anexou tempestivamente no sistema Comprasnet suas razões recursais, contra a decisão que a desclassificou/inabilitou no PREGÃO ELETRÔNICO N.º 10/2022-COLIC/SCG/SPLAN/SEEC-DF (90022215).

1.2. Analisando o recurso no que tange a sua formalidade constante do Item 12.1 do Edital, constatamos que após a manifestação da intenção recursal, as razões descritas no recurso foram anexadas no sistema Comprasnet dentro do prazo legal, de até três dias após a lavratura da Ata de Realização do Pregão Eletrônico, que ocorreu dentro do prazo estabelecido.

1.3. Da admissibilidade

1.3.1. O critério de aceitabilidade do recurso exige a manifestação imediata e motivada, da intenção de recorrer, tão logo seja declarado o vencedor do certame, conforme dispõe o § 3º do Art. 44, do Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019:

1.3.1.1. Art. 44. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante o prazo concedido na sessão pública, de forma imediata, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer.

1.3.2. Conforme registrado em ata, após a declaração da vencedora, as empresas VECTOR SERVICOS DE ATENDIMENTO TELEFONICO LTDA e PRIME SISTEMAS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR LTDA, manifestaram imediata e motivadamente, a intenção de recorrer contra a decisão do Pregoeiro.

1.3.3. Assim, a peça recursal apresentada cumpre os requisitos de admissibilidade previstos na legislação, pelo que se passa à análise de suas alegações.

2. DAS ALEGAÇÕES DAS RECORRENTES

2.1. Inicialmente, registramos que a empresa VECTOR SERVICOS DE ATENDIMENTO TELEFONICO LTDA não apresentou as suas razões do recurso motivadas inicialmente, o que em nosso entendimento, importa na decadência desse direito.

2.2. Transcrevemos, abaixo, os motivos citados pela licitante Recorrente PRIME SISTEMAS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR LTDA, CNPJ n.º 23.741.593/0001-42, quanto de sua manifestação na Intenção Recursal constante do sistema Comprasnet:

“Conforme item XII do Edital, a Prime manifesta intenção de recurso para impugnar (i) sua desqualificação técnica, já que permitida a complementação de documentos (item 10.1.2.2 do Edital) e (ii) a declaração de vencedor da CENTRAL IT, pois não qualificada para a solução OmniChannel, não sendo sequer apresentado case em clientes com volumes similares de chamadas (itens 1.1 – p. 1 e 7, item 6.1 – p. 8, item 10.2 – p. 9, item 11.2.4 – p. 9, e item 12.1 – p.10).”

Após o decurso de prazo e tendo a Recorrente anexado tempestivamente as razões recursais no sistema transcrevemos aqui o teor do recurso referenciado:

A PRIME apresenta este recurso com dois enfoques: (i) impugnar sua desqualificação técnica, após ter seu lance decretado como vencedor; e (ii) impugnar a qualificação técnica e habilitação da Licitante CENTRAL IT como vencedora do certame.

A RESPEITO DA DESQUALIFICAÇÃO DA PRIME, com base na informação transmitida pelo SR. Pregoeiro, foi proferido Parecer Técnico pela reprovação da Licitante em razão do suposto descumprimento ao item 10.1.2, “f”, “g”, “i”, item 15.7.1.3., e item 11.1.3. “a”, “b”, “c”, “d”, “d1”, “e”.

O item 10.1.2 trata da ausência de declaração/afirmação formal por parte da PRIME de que não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, de que possui reserva de cargos para pessoas com deficiência ou para reabilitados da Previdência Social, e de que realizaria a Prova de Conceito do Objeto.

O item 15.7.1.3 traz a obrigação de indicação das páginas do manual do fabricante ou site oficial onde se comprova tecnicamente o atendimento aos produtos e serviços licitados.

O item 11.1.3. traz obrigação de apresentação de atestados, declarações ou certidões para validação de capacidade técnica operacional.

Com o devido respeito, tais itens evidenciam obrigações hábeis a serem saneadas, seja por esclarecimentos, diligência ou complementação de informações, nos termos permitidos pelo item 10.1.2.2.

Declarações sobre trabalho escravo, reserva de cargo e confirmação de participação em prova técnica são requisitos meramente formais e não provas absolutas (o que justificaria eventualmente uma desqualificação), ao passo que a complementação/ratificação das afirmações é possível de ser feita nos termos do item 10.1.2.2.

A indicação das páginas do manual de procedimento para validação da capacitação técnica segue o mesmo sentido. Obrigação absolutamente formal e não condicionante da efetiva capacitação técnica da Licitante, pois é simplesmente um direcionamento

de facilitação da análise. A capacitação, em si, não é maculada pela ausência de apontamento do manual, e está convalidada pelos demais documentos apresentados pela PRIME, além do seu sabido histórico reputacional.

Por fim, a apresentação de atestados em complementação também guarda consonância com o item 10.1.2.2., já que a proposta comercial, qualificação técnica e histórico da PRIME de atendimento a diversos clientes demonstraram a aptidão para cumprimento do objeto editalício, valendo o destaque de que a alínea III do item mencionado permite à Administração proceder com “verificações que porventura se fizerem necessárias”.

Veja a clareza do entendimento do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, ao julgar medida judicial para impugnar desqualificação técnica por mera questão formal:

“RECURSO DE AGRAVO DE INSTRUMENTO – MANDADO DE SEGURANÇA – DIREITO CONSTITUCIONAL E ADMINISTRATIVO - ATO ADMINISTRATIVO - LICITAÇÃO – PRETENSÃO À SUSPENSÃO DO CERTAME E CONTRATAÇÃO DA 2ª CLASSIFICADA – MEDIDA LIMINAR – CONCESSÃO EM PRIMEIRO GRAU DE JURISDIÇÃO - PRETENSÃO RECURSAL À REVOGAÇÃO DA REFERIDA MEDIDA EXCEPCIONAL – IMPOSSIBILIDADE. (...) 3. A ocorrência de mero erro formal, no tocante à apresentação de documento, é insuficiente para a desclassificação da parte licitante.” (TJSP; Agravo de Instrumento 2256108-70.2019.8.26.0000; Relator (a): Francisco Bianco; Órgão Julgador: 5ª Câmara de Direito Público; Foro de Botucatu - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2020).

Neste sentido, há muito o Superior Tribunal de Justiça é uníssono em afirmar que “A interpretação dos termos do Edital não pode conduzir a atos que acabem por malferir a própria finalidade do procedimento licitatório”, enfatizando que “os preceitos do edital não devem funcionar como negaças, para abater concorrentes” (STJ, 1ª Seção, MS 5869 / DF, Rel. Min. LAURITA VAZ, j. 11/09/2002).

O Tribunal de Justiça de São Paulo também destaca a figura do gestor público em seu discernimento e sensatez para a análise de cada caso concreto, sempre com vistas ao interesse público: “ao gestor público incumbe a tarefa de avaliar no caso concreto a observância da lei e do edital com o objetivo primordial de atendimento ao interesse público e bem estar da coletividade” (TJSP, Apelação nº 1020272-80.2018.8.26.0482, 2ª Câmara de Direito Público, Rel. Claudio Augusto Pedrassi, j. 29/10/2019).

Em razão do exposto, tendo sido a PRIME a Licitante com melhor preço apresentado, em inequívoco benefício e interesse público, ante as prerrogativas do item 10.1.2.2, bem como princípios da razoabilidade e eficiência, requer-se seja dado provimento a este recurso para revogar a desqualificação da PRIME, oportunizando a ela a complementação/validação das informações que a Administração entender pertinentes, na exata forma do Edital.

A RESPEITO DA QUALIFICAÇÃO DA CENTRAL IT, o Licitante Vencedor não possui a qualificação técnica exigida pelo Edital, principalmente diante da ausência da solução Omnichannel, em desrespeito aos itens 1.1 (página 1), 1.1 (página 7), 6.1 (página 8), 10.2 (página 9), 11.2.4 (página 9) e 12.1 (página 10), todos do Edital.

Por primeiro, transcreve-se os itens acima mencionados para se deixar visualmente clara a previsão específica de solução OMNICHANNEL:

(Pág. 1)

I - DO OBJETO

1.1. Contratação, mediante Sistema de Registro de Preços de empresa especializada para prestação de serviços de Contact Center com adoção da Plataforma Integrada de Gestão de Serviços Digitais e Engajamento com o cidadão (OMNICHANNEL), em modelo SaaS (Software as a Service), incluindo serviços técnicos de Implantação, Suporte Técnico Operacional, Capacitação, Design e Automação de Serviços sob demanda, destinados a Central de Relacionamento do DF, para atender à Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal, nos termos deste instrumento e seus anexos..”

(Pág. 7)

1. OBJETO

1.1. Registro de preço para contratação de serviços de Contact Center com adoção da Plataforma Integrada de Gestão de Serviços Digitais e Engajamento com o cidadão (OMNICHANNEL), em modelo SaaS (Software as a Service), incluindo serviços técnicos de Implantação, Suporte Técnico Operacional, Capacitação, Design e Automação de Serviços sob demanda, destinados a Central de Relacionamento do DF, para atender à Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC), nos termos deste instrumento e seus anexos..”

(Pág. 8)

6. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS/SOLUÇÃO:

6.1. Serviços de Contact Center, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, UTILIZANDO MODELO OMNICHANNEL, destinados ao Central de Relacionamento do DF. A plataforma integrada deve garantir que toda a jornada do cidadão seja gerenciável e integrada, compreendendo os canais a seguir: a) Atendimento Receptivo Humano Telefônico; b) Receptivo Eletrônico (URA); c) Ativo (Humano); d) Atendimento Mul canal, (e-mail/formulário eletrônico, Aplica vos Móveis, Mensageria Instantânea, chat, chatbot, Voicebot, Videochamada); e) Criação e atendimento nas principais mídias sociais, abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão e tecnologia, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

(Pág. 9)

”10.2. A presente demanda está alinhada com o PDTIC 2020-2021, conforme o trecho retirado do documento:

”SUCORP-SIS-05 - Implantação de sistema de informação para gestão de relacionamento com o cidadão (CzRM - Citizen Relationship Management) no âmbito do DF, por intermédio do Serviço de Atendimento ao Cidadão - Central 156.

Ação 54 - Contratação de plataforma integrada de gestão de serviços digitais e engajamento com o cidadão (OMNICHANNEL) em modelo SaaS (Software as a Service), incluindo serviços técnicos de Implantação, Suporte Técnico Operacional, Capacitação, Design e Automação de Serviço.”

(Pág. 9)

11.2.4. Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade técnica operacional, fornecido(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão da licitante para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, de, no mínimo, 855 (oitocentos e cinquenta e cinco) horas de Planejamento, Gestão, Melhoria da Performance de Atendimento e Execução, Desenvolvimento, Implantação, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO OMNICHANNEL por mês, no período por 12 meses, o que corresponde a 50% (cinquenta por cento) do volume total mensal;

(Pág. 10)

12. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

12.1. A contratação de empresa, para prestação dos serviços para a Central de Relacionamento do DF, utilizando Agentes Virtuais com fornecimento de infraestrutura, conjugados com atendimento humano, UTILIZANDO MODELO OMNICHANNEL (BASEIA-SE NO USO SIMULTÂNEO E INTERLIGADO DE DIFERENTES CANAIS DE COMUNICAÇÃO, com o objetivo de estreitar a relação entre online e offline, aprimorando, assim, a experiência do cidadão, dessa forma, possibilita que a pergunta seja realizada por

telefone/chat e obtida a resposta por meio de mídias sociais/aplicativo), faz-se necessária para evolução do funcionamento da solução com objetivo de diminuir a quantidade de filas de espera com agilidade no atendimento, diminuição de reclamações, aumento e diversificação dos canais de atendimento ao cidadão, além de viabilizar o melhoramento da gestão dos serviços possibilitando, inclusive, maior detecção das dúvidas por área correlata, na utilização dos serviços disponibilizados pelo GDF.

Diversamente do estipulado, o Licitante Vencedor apresentou (i) a solução chamada QueueMetrics para o canal de voz e (ii) o CITSmart para o canal de chat. Estas soluções não se caracterizam por Omnichannel, valendo se fazer uma distinção entre Omnichannel e Multichannel (solução apresentada pela Licitante Vencedora).

A solução OMNICHANNEL promove a integração entre os canais e valoriza a jornada do cliente, tendo como essência a remoção de todas as barreiras entre os canais (sejam online ou offline) e, assim, oferecer uma única e integrada experiência. Em outras palavras, a solução utiliza todos os canais de comunicação de uma empresa de modo integrado e síncrono e deve ser capaz de (i) unificar todas as interações para agilizar as respostas, (ii) oferecer o monitoramento das interações e a capacidade de priorizá-las, (iii) possibilitar a visualização de detalhes relevantes dos clientes e de conversas e eventos anteriores, (iv) permitir que os clientes interajam com a marca por meio de seus aplicativos preferidos, (v) possibilitar a integração com outras ferramentas, e (vi) ser aberta e flexível.

Por outro lado, a experiência MULTICHANNEL é segmentada, tendo como foco o produto, visto que os canais trabalham de forma independente. É sabido, dentro desses preceitos, que a solução OMNICHANNEL é uma evolução da solução MULTICHANNEL.

Em sendo assim, analisando a documentação/informação da CENTRAL IT e verificando que as soluções QueueMetrics e Citsmart não performam em base OMNICHANNEL, resta evidente e inafastável que a Licitante Vencedora é incapaz tecnicamente para cumprimento do objeto editalício.

Para corroborar essa constatação, a CENTRAL IT não apresentou nenhum case em clientes com volumes similares de chamadas, havendo informação de que a empresa apenas prestou serviço para a própria Secretaria de Economia do Distrito Federal.

É de senso comum – mas vale lembrar – que a experiência prévia é requisito inegociável, em atenção inclusive aos itens de Qualificação Técnica (item 11.1.3 e seguintes), pela lógica de garantia e segurança de que a empresa atenderá ao necessário pelo Poder Público, notadamente em pregão com valor vultoso.

Veja-se, por exemplo, a descrição técnica da solução Genesys apresentada pela PRIME: "A solução Genesys foi projetada desde o início com um único mecanismo de roteamento que suporta todos os canais de interação atuais e futuros (atualmente e-mail, voz, chat, SMS e mensagens de mídia social). Essa abordagem possibilita a ativação de esquemas de enfileiramento contínuos e fornece recursos de roteamento que variam do simples ao mais complexo. (...) Os agentes do Genesys podem alternar facilmente de um canal de interação (voz, e-mail, chat na web, mensagens) para outro enquanto interagem com um cliente. O novo canal aparece agrupado com os outros canais que o agente está atendendo no momento com esse cliente. Esse recurso melhora significativamente a experiência do agente e do cliente, permitindo que uma conversa continue sem problemas, usando o canal mais adequado para a situação."

A decorrência lógica é que a CENTRAL IT não está habilitada tecnicamente para atender à complexidade inerente ao objeto editalício e tampouco possui ampla experiência para tanto. Já a PRIME demonstrou estar não só tecnicamente capacitada, como também possui ampla experiência no tema. Novamente se valendo de posicionamento do Tribunal de Justiça de São Paulo, trata-se de elemento visceral para contratação pela Administração Pública: "Apelação cível e reexame necessário. MANDADO DE SEGURANÇA. LICITAÇÃO. Impetração contra inabilitação da impetrante no certame licitatório, sob o fundamento de incapacidade técnica. Concessão da segurança, em primeiro grau, ante a violação de direito líquido e certo da impetrante de prosseguir no certame. EXISTÊNCIA NOS AUTOS DE PROVA DOCUMENTAL DEMONSTRANDO QUE A IMPETRANTE JÁ EXECUTOU SERVIÇOS ANTERIORES SIMILARES, TENDO EXPERIÊNCIA E APTIDÃO PARA REALIZAR A OBRA LICITADA." – TJSP, Apelação 1009316-12.2016.8.26.0664, 13ª Câmara de Direito Público, Rel. Djalma Lofrano Filho, j. 21/06/2017.

Por todo o exposto, a PRIME apresenta o presente recurso para requerer, em primeiro plano, a revogação de sua desqualificação técnica, para o fim de manter sua escolha como melhor preço ofertado no certame, oportunizando a complementação de informações/diligências naquilo que se mostrar necessário, nos termos do item 10.1.2.2 do Edital.

Subsidiariamente, caso se entenda por manter a desqualificação da PRIME, requer-se o provimento do recurso para que a CENTRAL IT seja desqualificada tecnicamente, com base nos itens 1.1 (página 1), 1.1 (página 7), 6.1 (página 8), 10.2 (página 9), 11.2.4 (página 9) e 12.1 (página 10), todos do Edital, notadamente por não estar capacitada a prover a solução OMNICHANNEL. Por consequência, pós desqualificação da CENTRAL IT, pede-se a retomada do certame nos termos do Edital.

3. DAS CONTRARRAZÕES APRESENTADAS

3.1. A Recorrente CENTRAL IT TECNOLOGIA alega, na íntegra, o que se segue:

ILMO. SR. PREGOIEIRO DA SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL

Pregão Eletrônico nº 10/2022

A CENTRAL IT TECNOLOGIA, empresa líder do Consórcio CENTRAL IT/VNS, vem, respeitosamente, à presença de V. Sa., com base no subitem 12.1.1. do Edital, apresentar

CONTRARRAZÕES AO RECURSO ADMINISTRATIVO

Interposto pela empresa PRIME SISTEMAS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR LTDA, frente as decisões exaradas no certame licitatório, com base nos fundamentos de fato e de direito a seguir aduzidos.

I - TEMPESTIVIDADE

Inicialmente cumpre destacar que, uma vez interposto o recurso, os demais licitantes ficam desde logo intimados para apresentar contrarrrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

O recurso foi apresentado em 30/06/2022, quinta-feira, com prazo final em 04/07/2022, segunda-feira, com fulcro no art. 110 da Lei n 8.666/1993.

II - OBJETO DAS CONTRARRAZÕES

A PRIME apresentou este recurso com dois enfoques: (i) impugnar sua desqualificação técnica, após ter seu lance decretado como vencedor; e (ii) impugnar a qualificação técnica e habilitação da Licitante CENTRAL IT como vencedora do certame.

A RESPEITO DA DESQUALIFICAÇÃO DA PRIME, com base na informação transmitida pelo SR. Pregoeiro, foi proferido Parecer Técnico pela reprovação da Licitante em razão do suposto descumprimento ao item 10.1.2, "f", "g", "i", item 15.7.1.3., e item 11.1.3."a", "b", "c", "d", "d1", "e".

A RESPEITO DA QUALIFICAÇÃO DA CENTRAL IT, o Licitante Vencedor não possui a qualificação técnica exigida pelo Edital, principalmente diante da ausência da solução Omnichannel, em desrespeito aos itens 1.1 (página 1), 1.1 (página 7), 6.1 (página 8), 10.2 (página 9), 11.2.4 (página 9) e 12.1 (página 10), todos do Edital.

Por fim, a PRIME requer a revogação de sua desqualificação técnica, para o fim de manter sua escolha como melhor preço ofertado no certame, oportunizando a complementação de informações/diligências naquilo que se mostrar necessário, nos termos do item 10.1.2.2 do Edital.

Subsidiariamente, caso se entenda por manter a desqualificação da PRIME, requer-se o provimento do recurso para que a CENTRAL IT seja desqualificada tecnicamente, com base nos itens 1.1 (página 1), 1.1 (página 7), 6.1 (página 8), 10.2 (página 9),

11.2.4 (página 9) e 12.1 (página 10), todos do Edital, notadamente por não estar capacitada a prover a solução OMNICHANNEL. Pede-se a retomada do certame nos termos do Edital após desqualificação da CENTRAL IT.

III - CONTRARRAZÕES DE FATO E DE DIREITO

Desqualificação da empresa PRIME

A Recorrente revolta-se imotivadamente contra justa e adequada decisão do Pregoeiro de inabilitação de sua proposta. Busca reduzir a termos meramente formais exigências editalícias presentes explicitamente no instrumento convocatório. O procedimento da licitação reduz a liberdade de interpretação do administrador.

O item 10.1.2 dispõe o conteúdo que deve conter a proposta em sua forma física e inserida no sistema Comprasnet. A Recorrente deixou de inscrever em sua proposta as declarações das alíneas 'f', 'g' e 'i'.

O Edital não contém regras inúteis, são todas relevantes para o fim a que se destina a licitação. É vedado aos agentes públicos "admitir, prever, incluir ou tolerar, nos atos de convocação, cláusulas ou condições comprometam, restrinjam ou frustrem o seu caráter competitivo", como esculpido no inc. I, § 1º, Art. 3º da Lei nº 8.666/93.

Assim, o agente julgador utilizou critérios presentes no instrumento convocatório aplicando análise objetiva na avaliação da proposta da Recorrente e orientando como uma das razões a desqualificá-la.

Ademais, a Recorrente falhou em cumprir a descrição detalhada do(s) produto(s) e serviço(s) que será(ão) fornecido(s) de acordo com exigência do item 15.7.1.3 do Anexo I – Termo de Referência.

O tema fora objeto de esclarecimento publicado no portal de compras governamentais.

Esclarecimento 18/05/2022 14:39:42

Entendemos que conforme item 15.7.1.3 do Edital a LICITANTE deverá encaminhar junto da proposta de preços, a descrição detalhada dos produtos e serviços que serão) fornecidos, bem como documento em formato de planilha com indicação das comprovações de todos os itens do TR, indicando para cada item a página do manual oficial do fabricante ou site oficial onde se encontra a referida comprovação técnica. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA Sim, o entendimento está correto. As LICITANTES deverão ainda observar os requisitos listados nos itens 15.7.1.4 e 15.7.1.5.

Não basta aos licitantes declarar concordância com as condições estabelecidas no Edital e seus anexos, eles têm o dever de caracterizar adequadamente a solução proposta para que a Administração, esta sim, afirme ou negue a conformidade frente ao objeto e regras do certame. Trata-se de prerrogativa da Administração, de um poder-dever que não pode ser subtraído por uma mera declaração ou promessa do licitante.

O descumprimento não tratou apenas de deixar de apresentar "indicação das páginas do manual de procedimento" como quer iludir o recurso da Recorrente, pois sequer foram apresentados marca e modelo do sistema a ser utilizado para Plataforma de Serviço de Atendimento ao Cidadão, o que ao menos permitiria que fossem realizadas diligências de pesquisa em sítios eletrônicos a respeito de suas especificações técnicas, como por exemplo a observância indispensável da certificação PinkVerify 2011 Toolsets conforme os itens 18.1.3 e 18.1.4.

Os documentos inseridos no sistema Comprasnet carregam tão somente a repetição da tabela presente no ANEXO II - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS com descrição tópica dos serviços e valores ajustados, contendo declaração genérica a respeito das especificações do(s) produto(s) e serviço(s) a serem fornecidos.

"Apresentamos proposta de acordo com as especificações, condições e prazos estabelecidos no Pregão Eletrônico no 0010/2022".

A qualificação técnica sem qualquer descrição a respeito da solução realmente ofertada é ataque irreparável aos princípios constitucionais da isonomia e da seleção da proposta mais vantajosa para a administração. A vantagem caracteriza-se como adequação e satisfação do interesse coletivo por via da execução do contrato.

O Tribunal de Contas da União referenda a necessidade da real demonstração que o bem ou serviço a que se refere a proposta ofertada seja de produto ou serviço com características tal como objetivamente especificado no instrumento convocatório, em atenção ao inc. I art. 48 da Lei nº 8.666/1993, permitindo a desclassificação da proposta.

Pois bem, quando não são atendidas especificações diretas presentes no instrumento convocatório, o Tribunal de Contas da União determina que não sejam aceitas propostas que desatendam ao estabelecido no Edital.

" 9.3.3. não aceite como válidas as propostas que ofertem equipamentos que não atendam às especificações editalícias, a exemplo da exigência relativa ao número de páginas por minuto;" Acórdão nº 503/2019 Plenário.

Desta forma, quando a proposta analisada não demonstra o inequívoco cumprimento das especificações constantes do Anexo I – Termo de Referência, em especial itens 6 e 12 e Anexos A e B do Termo de Referência, também deve ser desqualificada tecnicamente, de igual modo àquela proposta que apresenta a especificação detalhada mas não acata o requisito mínimo da exigência.

Assim, por completa omissão de informações a respeito do(s) produto(s) e serviço(s) que será(ão) fornecido(s) e ausência total do detalhamento das especificações técnicas, a proposta da empresa Recorrente foi corretamente desqualificada, demonstrando o compromisso com a isonomia na seleção da proposta mais vantajosa.

Por último, em nova tentativa de embair a compreensão do feito regular de inabilitação efetivado pelo Pregoeiro, a Recorrente carrega em seu recurso justificativa de sentimento de elevada autoestima afirmando que "a proposta comercial, qualificação técnica e histórico da PRIME de atendimento a diversos clientes demonstraram a aptidão para cumprimento do objeto editalício".

Por outro lado, os documentos remetidos à avaliação da qualificação técnica NÃO foram suficientes para comprovar a capacidade técnica exigida pelo não atendimento dos requisitos mínimos das alíneas 'b', 'c', 'd' e 'e' do item 11.1.3 do Edital, senão vejamos:

A demonstração de atendimento à alínea 'a' do item 11.1.3, deverá comprovar a experiência de, no mínimo, 15 (quinze) meses, o que corresponde a 50% (cinquenta por cento) do total contratado, para fornecimento de solução integrada contemplando prestação de serviços, de forma satisfatória, de teleatendimento receptivo e ativo, abrangendo atendimento e relacionamento com o cliente em agendamentos, ouvidorias, fornecimento de informações e pesquisas, compreendendo a implantação, operação, manutenção e gestão de serviços operacionais de atendimento por meio de canais multimeios (atendimento via telefone, WEB ou chat), bem como o fornecimento de infraestrutura completa, incluindo as instalações físicas, métodos e processos de trabalho, implementação e manutenção de ativos e sistemas de telecomunicações, informática e pessoal especializado, contemplando Sistema de Gestão de Atendimentos em Arquitetura WEB, CzRM (Customer Citizen Relationship Management), DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), URA (Unidade de Resposta Auditável), CTI (Computer Telephony Integration) e gravação digital.

ALLIAR – contrato com vigência de 16 meses, evidenciando apenas serviços de desenvolvimento de URA – não atende às características do objeto da licitação;

CLARO – único contrato vigente durante 12 anos, atestando atividades distintas e evidenciando apenas serviços de ciência de dados (desenvolvimento e manutenção de ETLs, Datamarts, DW, dashboards e relatórios; desenvolvimento e manutenção de aplicações cognitivas e machine learning, aplicadas à agentes virtuais (VDA)) – não atende às características do objeto da licitação;

CETLEM - contrato com vigência de 12 anos, evidenciando apenas serviços de atendimento receptivo e ativo por múltiplos canais (internet, e- mail, chat, chabot, WhatsApp, redes sociais entre outros) – não atende às características do objeto da licitação;

EUROP ASSISTANCE - contrato com vigência de 16 meses, evidenciando apenas serviços de desenvolvimento e manutenção de aplicações cognitivas e machine learning, aplicadas à agentes virtuais (VDA) para plataforma de interação por voz – não atende às características do objeto da licitação;

SKY - contrato com vigência de 22 meses, evidenciando apenas serviços de desenvolvimento e manutenção de aplicações cognitivas e machine learning, aplicadas à agentes virtuais (VDA) – não atende às características do objeto da licitação.

A demonstração de atendimento à alínea 'b' do item 11.1.3 do Edital, deverá comprovar uma quantidade média de no mínimo de 300.000 (trezentos mil) atendimentos por mês, no período por 12 meses, o que corresponde a 50% (cinquenta por cento) do volume total mensal, para o desempenho de atividades pertinentes e compatíveis com o objeto.

ALLIAR – envolve apenas serviços de desenvolvimento de URA – volumetria apresentada (jornadas/ano ou horas) sem relacionamento com volume mínimo exigido – não atende às características do objeto da licitação;

CLARO – atesta atividades distintas e evidencia apenas serviços de ciência de dados (desenvolvimento e manutenção de ETLs, Datamarts, DW, dashboards e relatórios; desenvolvimento e manutenção de aplicações cognitivas e machine learning, aplicadas à agentes virtuais (VDA)) – volumetria apresentada (jornadas/ano ou horas) sem relacionamento com volume mínimo exigido – não atende às características do objeto da licitação;

CETEM – evidencia apenas serviços de atendimento receptivo e ativo por múltiplos canais (internet, e-mail, chat, chabot, WhatsApp, redes sociais entre outros) – volumetria apresentada (ou horas/mês) sem relacionamento com volume mínimo exigido – não atende às características do objeto da licitação;

EUROP ASSISTANCE – descreve apenas serviços de desenvolvimento e manutenção de aplicações cognitivas e machine learning, aplicadas à agentes virtuais (VDA) para plataforma de interação por voz – volumetria apresentada (jornadas/ano ou horas) sem relacionamento com volume mínimo exigido – não atende às características do objeto da licitação;

SKY – envolve apenas serviços de desenvolvimento e manutenção de aplicações cognitivas e machine learning, aplicadas à agentes virtuais (VDA) – volumetria apresentada (jornadas/ano ou horas) sem relacionamento com volume mínimo exigido – não atende às características do objeto da licitação.

A demonstração de atendimento à alínea 'c' do item 11.1.3 do Edital, deverá comprovar uma quantidade de no mínimo 855 (oitocentos e cinquenta e cinco) horas de Planejamento, Gestão, Melhoria da Performance de Atendimento e Execução, Desenvolvimento, Implantação, Operação e Manutenção de Solução de Atendimento OmniChannel por mês, no período por 12 meses, o que corresponde a 50% (cinquenta por cento) do volume total mensal.

ALLIAR – envolve apenas serviços de desenvolvimento de URA – volumetria apresentada (jornadas/ano ou horas) sem relacionamento com volume mínimo exigido – não atende às características de Planejamento, Gestão, Melhoria da Performance de Atendimento e Execução, Desenvolvimento, Implantação, Operação e Manutenção de Solução de Atendimento OmniChannel;

CLARO – atesta atividades distintas e evidencia apenas serviços de ciência de dados (desenvolvimento e manutenção de ETLs, Datamarts, DW, dashboards e relatórios; desenvolvimento e manutenção de aplicações cognitivas e machine learning, aplicadas à agentes virtuais (VDA)) – volumetria apresentada (jornadas/ano ou horas) sem relacionamento com volume mínimo exigido – não atende às características de Planejamento, Gestão, Melhoria da Performance de Atendimento e Execução, Desenvolvimento, Implantação, Operação e Manutenção de Solução de Atendimento OmniChannel;

CETEM – evidencia apenas serviços de atendimento receptivo e ativo por múltiplos canais (internet, e-mail, chat, chabot, WhatsApp, redes sociais entre outros) – volumetria apresentada (ou horas/mês) sem relacionamento com volume mínimo exigido – não atende às características de Planejamento, Gestão, Melhoria da Performance de Atendimento e Execução, Desenvolvimento, Implantação, Operação e Manutenção de Solução de Atendimento OmniChannel;

EUROP ASSISTANCE – descreve apenas serviços de desenvolvimento e manutenção de aplicações cognitivas e machine learning, aplicadas à agentes virtuais (VDA) para plataforma de interação por voz – volumetria apresentada (jornadas/ano ou horas) sem relacionamento com volume mínimo exigido – não atende às características de Planejamento, Gestão, Melhoria da Performance de Atendimento e Execução, Desenvolvimento, Implantação, Operação e Manutenção de Solução de Atendimento OmniChannel;

SKY – envolve apenas serviços de desenvolvimento e manutenção de aplicações cognitivas e machine learning, aplicadas à agentes virtuais (VDA) – volumetria apresentada (jornadas/ano ou horas) sem relacionamento com volume mínimo exigido – não atende às características de Planejamento, Gestão, Melhoria da Performance de Atendimento e Execução, Desenvolvimento, Implantação, Operação e Manutenção de Solução de Atendimento OmniChannel.

A demonstração de atendimento à alínea 'd' do item 11.1.3 do Edital, deverá comprovar que a licitante prestou ou está prestando serviços de Contact Center/Call Center, para o desempenho de atividades pertinentes e compatíveis com o objeto.

ALLIAR – envolve apenas serviços de desenvolvimento de URA – sem referência a serviços de Contact Center/Call Center – não atende às características do objeto da licitação;

CLARO – atesta atividades distintas e evidencia apenas serviços de ciência de dados (desenvolvimento e manutenção de ETLs, Datamarts, DW, dashboards e relatórios; desenvolvimento e manutenção de aplicações cognitivas e machine learning, aplicadas à agentes virtuais (VDA)) – sem referência a serviços de Contact Center/Call Center – não atende às características do objeto da licitação;

CETEM – evidencia apenas serviços de atendimento receptivo e ativo por múltiplos canais (internet, e-mail, chat, chabot, WhatsApp, redes sociais entre outros) – referência parcial a serviços de Contact Center/Call Center – não atende às características do objeto da licitação;

EUROP ASSISTANCE – descreve apenas serviços de desenvolvimento e manutenção de aplicações cognitivas e machine learning, aplicadas à agentes virtuais (VDA) para plataforma de interação por voz – sem referência a serviços de Contact Center/Call Center – não atende às características do objeto da licitação;

SKY – envolve apenas serviços de desenvolvimento e manutenção de aplicações cognitivas e machine learning, aplicadas à agentes virtuais (VDA) – volumetria apresentada (jornadas/ano ou horas) sem relacionamento com volume mínimo exigido – não atende às características do objeto da licitação;

A demonstração de atendimento à alínea 'e' do item 11.1.3 do Edital, deverá comprovar utilização de tecnologias de Inteligência Artificial Integrada para permitir a automação, correlação e resposta inteligente para a gestão de eventos/processos provendo uma estrutura de análise preditiva para oferecer aos usuários a capacidade de resolver problemas identificando a causa raiz, para o desempenho de atividades pertinentes e compatíveis com o objeto;

ALLIAR – envolve apenas serviços de desenvolvimento de URA – sem relacionamento com soluções de gestão inteligente automatizada de eventos/processos – não atende às características do objeto da licitação;

CLARO – atesta atividades distintas e evidencia apenas serviços de ciência de dados (desenvolvimento e manutenção de ETLs, Datamarts, DW, dashboards e relatórios; desenvolvimento e manutenção de aplicações cognitivas e machine learning, aplicadas à agentes virtuais (VDA)) – relacionamento parcial com soluções de gestão inteligente automatizada de eventos/processos – não atende às características do objeto da licitação;

CETEM – evidencia apenas serviços de atendimento receptivo e ativo por múltiplos canais (internet, e-mail, chat, chabot, WhatsApp, redes sociais entre outros) – sem relacionamento com soluções de gestão inteligente automatizada de eventos/processos – não atende às características do objeto da licitação;

EUROP ASSISTANCE – descreve apenas serviços de desenvolvimento e manutenção de aplicações cognitivas e machine learning, aplicadas à agentes virtuais (VDA) para plataforma de interação por voz – relacionamento parcial com soluções de gestão

inteligente automatizada de eventos/processos – não atende às características do objeto da licitação;

SKY – envolve apenas serviços de desenvolvimento e manutenção de aplicações cognitivas e machine learning, aplicadas a agentes virtuais (VDA) –relacionamento parcial com soluções de gestão inteligente automatizada de eventos/processos – não atende às características do objeto da licitação;

Portanto, avaliadas as condições apresentadas na documentação de qualificação técnica da RECORRENTE, é possível concluir que não possui os requisitos mínimos de habilitação técnica previstos no instrumento convocatório, demonstrando INDISCUTÍVEL INCAPACIDADE de desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com as parcelas de maior relevância técnica do objeto da licitação.

A decisão de inabilitação também por não qualificação técnica não demandava diligências ou complementos adicionais pois os dados presentes nos atestados de capacidade técnica entregues eram suficientes para demonstrar a inaptidão técnica da Recorrente na prestação dos serviços do objeto da licitação.

Na forma do item 10.1.2.2 do Edital, as diligências buscam esclarecer dúvidas do julgador frente à documentos exigíveis de apresentação pelo instrumento convocatório. O tratamento isonômico no julgamento das propostas impede que a Administração permita inclusão de novos documentos, ou sua substituição, quando estes deveriam ser parte integrante da proposta original.

O impedimento está inscrito no art. 43, §3º, da Lei nº 8.666/93 e de acordo com a jurisprudência do Tribunal de Contas da União. A juntada de novos documentos meramente explicativos de outros preexistentes é admissível em diligência. Porém novos documentos distintos que deveriam constar originalmente na proposta são vedados pelo próprio dispositivo legal.

Vistos os motivos de contrarrazões, não pairam dúvidas da correta decisão do Pregoeiro pela inabilitação da Recorrente, atendendo ao disposto no inc. I, art. 48 da Lei nº 8.666/93, pois fora fundamentada em descumprimentos editalícios claros e objetivos, reputando de forma direta a incapacidade técnica e desqualificação do(s) produto(s) e serviço(s) ofertados.

Qualificação da CENTRAL IT

A Recorrente rebela-se em recurso contra a habilitação do Consórcio CENTRAL IT/VNS idealizando que o Consórcio “não possui a qualificação técnica exigida pelo Edital, principalmente diante da ausência da solução Omnichannel, em desrespeito aos itens 1.1 (página 1), 1.1 (página 7), 6.1 (página 8), 10.2 (página 9), 11.2.4 (página 9) e 12.1 (página 10), todos do Edital”.

Avança sua imaginação criativa de fundamentação carregando trechos diversos do Edital que contém a palavra OMNICHANNEL buscando conectá-los a definição do conceito, que talvez tenha buscado em seu próprio comportamento.

Refere-se a componentes da solução ofertada CITSmart, como QueueMetrics, como sendo objeto distinto e não integrado ao sistema. Depreende que a solução CITSmart e o componente QueueMetrics “não performam em base OMNICHANNEL”.

A Recorrente fabuliza a ausência de capacidade técnica do Consórcio CENTRAL IT/VNS ao fundar-se na expressão OMNICHANNEL, literal, exigindo por outra face formalismo exagerado na avaliação da real vencedora, aplicando regra de um peso, duas medidas.

Visto que o recurso buscou o conceito de OMNICHANNEL, apresenta-se a seguir algumas definições de mercado.

Gartner: Omnichannel é a integração perfeita de ativos digitais e físicos, normalmente no varejo.

Central IT: Uma estratégia que se tornou tendência no varejo mundial, o omnichannel é a integração dos canais de atendimento e vendas da sua empresa. Esse recurso utiliza tecnologia e inteligência artificial para avaliar os hábitos do seu público e otimizar a jornada de compras na sua marca, tanto no online como no off-line.

ZenDesk: Omnichannel é uma estratégia que utiliza todos os canais de comunicação de uma empresa de modo integrado e síncrono.

TOTVS: Omnichannel significa comunicação em múltiplos canais, combinando características particulares de cada um e visando a construção de uma única experiência para o consumidor de uma marca. Com o omnichannel, é possível utilizar vários canais abertos entre uma marca e o seu cliente.

SEBRAE: Omnichannel é uma tendência do varejo que se baseia na convergência de todos os canais utilizados por uma empresa. Trata-se da possibilidade de fazer com que o consumidor não veja diferença entre o mundo online e o offline.

O objeto da licitação contempla “Plataforma Integrada de Gestão de Serviços Digitais e Engajamento com o cidadão (Omnichannel)” que se encontra com definição alinhada ao praticado no mercado. A característica marcante do OMNICHANNEL é a experiência do usuário/cliente, que deve transparecer única e contínua independente dos múltiplos canais de comunicação disponíveis para efetivação do relacionamento com a empresa/governo.

Assim, a plataforma CITSmart dispõe de ampla capacidade de integração com diversos componentes, próprios e de terceiros, incluindo aqueles que o cliente detém. Essa versatilidade comprova a real capacidade do CITSmart com a experiência integrada no atendimento como definido para soluções do tipo OMNICHANNEL.

Por fim, a documentação e a prova de conceito realizadas neste certame utilizando a plataforma CITSmart não deixam dúvidas de sua característica OMNICHANNEL. Ressalta-se que, a RECORRENTE, sequer demonstrou-se interesse em participar da Prova de Conceito, realizada em 2 (duas) fases distintas, ao qual teve publicação pela egrégia equipe de licitações, conforme demonstrada nas mensagens da sessão pública:

Pregoeiro 09/06/2022 15:26:37 Srs. Licitantes, informo a todos Equipe de Planejamento da Contratação realizou a convocação da licitante Central IT para realização da Prova de Conceito, conforme item 36 do Termo de Referência, anexo I do EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0010/2022- COLIC/SCG/SPLAN/SEEC-DF, sendo marcada a referida prova conforme segue:

Pregoeiro 09/06/2022 15:27:56De acordo com o item 36.1.6, a POC será realizada em até quatro dias, das 9h às 18h, com início em 13/06/2022 e previsão de término em 17/06/2022. Conforme item 36.1.3, a POC será realizada nas dependências da Coordenação da Central 156, localizada na sala 611 do Anexo do Palácio do Buriti, Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF.....

Pregoeiro 09/06/2022 15:28:05Ressaltamos que as empresa interessadas em participar deverão entrar com o setor responsável, conforme item 336.9 e seus subitens do Termo de Referência do Edital do PE 10/2022.

Pregoeiro 09/06/2022 15:29:02 SUBSTITUINDO MENSAGEM ANTERIOR: Ressaltamos que as empresa interessadas em participar deverão entrar com o setor responsável, conforme item 36.9 e seus subitens do Termo de Referência do Edital do PE 10/2022.

A alegada incapacidade técnica feita pela Recorrente, apontando que o Consórcio CENTRAL IT/VNS “não apresentou nenhum case em clientes com volumes similares de chamadas”, se demonstra nitidamente descabida. Foram apresentados nada menos que 18 (dezoito) atestados de capacidade técnica remetidos junto à proposta original que comprovaram o atendimento ao item 11.1.3 do Edital, comprovado pela decisão do Pregoeiro.

Reitera-se que a comprovação de cumprimento da alínea do item 11.1.3 do Edital dar-se-á pela demonstração da capacidade técnica do consórcio, ou seja, pelo somatório dos quantitativos de cada empresa consorciada, na forma estabelecida no item XI – DA HABILITAÇÃO do Edital, como explícito no comando do item 3.1.5, inc. III do Edital.

III - a comprovação da capacidade técnica do consórcio pelo somatório dos quantitativos de cada empresa consorciada, na forma estabelecida no item XI;

O somatório das empresas em consórcio é regra disposta no art. 33, inciso III da Lei de Licitações, admitindo o somatório dos quantitativos de cada consorciado para efeito de qualificação técnica, confirmado entendimento nos precedentes do Acórdão TCU 2.150/2008 e Decisão TCDF 926/13.

A demonstração de atendimento à alínea 'a' do item 11.1.3, deverá comprovar a experiência de, no mínimo, 15 (quinze) meses, o que corresponde a 50% (cinquenta por cento) do total contratado, para fornecimento de solução integrada contemplando

prestação de serviços, de forma satisfatória, de teleatendimento receptivo e ativo, abrangendo atendimento e relacionamento com o cliente em agendamentos, ouvidorias, fornecimento de informações e pesquisas, compreendendo a implantação, operação, manutenção e gestão de serviços operacionais de atendimento por meio de canais multimeios (atendimento via telefone, WEB ou chat), bem como o fornecimento de infraestrutura completa, incluindo as instalações físicas, métodos e processos de trabalho, implementação e manutenção de ativos e sistemas de telecomunicações, informática e pessoal especializado, contemplando Sistema de Gestão de Atendimentos em Arquitetura WEB, CzRM (Customer Citizen Relationship Management), DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), URA (Unidade de Resposta Audível), CTI (Computer Telephony Integration) e gravação digital.

ME - O serviço de atendimento (receptivo e ativo) e registro de manifestações, solicitações, denúncias, pedidos de informações, sugestões e reclamações via multicanais (internet, e-mail, chat, caixa de sugestões, Portal Web CITSmart (formulário eletrônico, Chat eletrônico, Atendente Virtual Inteligente (AVI) – Chatbot integrado com a solução Whatsapp, Chat Humano, Sistema de Registro de Demandas – gestão de relacionamento com o cliente (CRM), Portal de usuários), prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários sobre os sistemas estruturantes SIASG, SICONV (Plataforma + Brasil), SCDP, PEN, CENTRAL DE COMPRAS, DECIPI, SIOP CENTRAL SIPEC, SI-SISP, SPU, Plataforma de Cidadania Digital (Login Único – Gov.br) nos três níveis de atendimento – atende às características do item avaliado;

CÂMARA DOS DEPUTADOS – funcionamento da Central de Comunicação Interativa, que é o principal canal de acesso da população à Câmara dos Deputados, propicia um atendimento mais humanizado e eficaz para as demandas dos cidadãos, com gestão dos serviços baseada em Acordo de Níveis de Serviços e utilizando recursos de CTI, URA, VOIP, Gravação Digital, DAC - Solução de gestão de atendimentos em Arquitetura Web e Sistema de Gestão de Demandas tipo CRM. Para a realização da prestação de serviços, foram realizadas as boas práticas de gestão de Contact Center, utilizando processos aderentes à atividade e níveis de serviços contratados, conforme Código de Ética do Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação do Setor de Relacionamento - Probare, - Associação Brasileira de Telesserviços — ABT. – atende às características do item avaliado;

CODEPLAN – Para a realização da prestação de serviços do objeto do contrato são realizadas as boas práticas de gestão de Contact Center, promovendo a execução dos serviços baseada em Níveis de Serviços mínimos, com a gestão e entrega de resultados relativos aos atendimentos aos usuários, conforme processos baseados na norma de maturidade de Gestão do PROBARE em anexo, compreendendo instalações físicas nas dependências da Contratada, além de disponibilizar os recursos tecnológicos, materiais, humanos específicos, incluindo mobiliário adequado à NR 17 do MTE, rede interna (tecnológica e elétrica), sistema de telefonia, solução de gestão de atendimentos em arquitetura web — DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), URA (Unidade de Resposta Audível) com processamento de transações integradas a Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados com 720 canais simultâneos, contemplando a customização de uma solução de atendimento eletrônico, com consulta a banco de dados em web service e vocalização das respostas automáticas, Gravação Digital, utilizando-se de tecnologia CTI (Computer Telephony Integration), VoIP (Voice over IP), com atendimento ativo e receptivo, utilizando tecnologias que possibilitem na ausência de chamadas de entrada, que o sistema G8automaticamente aloque o agente para o sistema de chamadas de saída. Desenvolvimento e Manutenção de Solução Corporativa Integrada de Informações Gerenciais — (CRM e Workflow) com integração CTI (Computer Telephony Integration), contemplando serviços de levantamento, modelagem, implementação e manutenção do sistema, com a customização e parametrização de interações entre a solução e a plataforma de comunicação. Desenvolvimento de aplicativos (de propriedade da CODEPLAN e hospedados na SEPLAN — SUTIC) através de ferramentas gráficas e amigáveis, inclusive com levantamento das regras de negócio necessário para parametrização, inclusão e atualização de informações e scripts na base de conhecimento além da definição e implantação de indicadores de desempenho e de qualidade, utilizando banco de dados corporativos para realização de atendimentos receptivos/ativos (Central 156/160/162), solicitações de serviços e sugestões/reclamações (Ouvidoria 160.1 / 162), atendimento de urgência e emergência (SAMU 192), transparência (0800.644.9060) e 3462.0505 (CMCE). – atende às características do item avaliado;

DETRAN-DF - Acolher as solicitações compreendidas nas atividades de atendimento de utilidade pública 154, em geral de pedidos de informações relativos aos serviços do DETRAN/DF recebido por meio dos canais de comunicação colocados a disposição do usuário (central de atendimento), nas dependências da CONTRATADA, com gestão dos serviços baseada em Acordo de Níveis de Serviços e utilizando recursos de CTI, URA, gravação digital (voz e tela), solução de gestão de atendimentos em arquitetura Web e a disponibilização e manutenção continuada de Sistema de Gestão de Demandas tipo CRM. A prestação dos serviços objeto das Especificações Técnicas dar-se-á nas dependências da contratada no Distrito Federal. O Tratamento das solicitações acolhidas e formatação das informações a serem disponibilizadas através da Central de Atendimento, quando exigirem tramitação física, prospecção de dados e consultas a bases externas ao ambiente da proponente contratada, esta proverá a infra-estrutura, materiais, elementos de conectividade e todos os meios necessários e indispensáveis à realização da(s) atividade(s), sem prejuízo ao funcionamento das atividades operacionais da central. A contratada se obriga a cumprir todas as exigências das leis e normas de segurança, higiene, do trabalho (NR- 17), bem como fornecendo adequado e específico equipamento individual a todos os que trabalham na instalação, manutenção e operação dos equipamentos. – atende às características do item avaliado;

CGMAP - “Disque Saúde” do Ministério da Saúde (Central de Pesquisa e Atendimento Telefônico de Discagem Direta Gratuita/DDG), atualmente unificados no 0800-61-1997 em transição para o Tridígito 136. – atende às características do item avaliado;

BANCO DO NORDESTE 2015/003 – “O presente Contrato tem por objeto à contratação de empresa especializada em Contact Center para prestação de serviços de atendimento por meio de telefone e de canais multimeios (web, carta, fax, chat e redes sociais), incluindo gestão, planejamento e acompanhamento, geração e tratamento de informações gerenciais e atividades acessórias inerentes ao processo de atendimento, em conformidade com especificações e condições estabelecidas no Edital, neste Instrumento e em seus Anexos.” – atende às características do item avaliado;

A demonstração de atendimento à alínea 'b' do item 11.1.3 do Edital, deverá comprovar uma quantidade média de no mínimo de 300.000 (trezentos mil) atendimentos por mês, no período por 12 meses, o que corresponde a 50% (cinquenta por cento) do volume total mensal, para o desempenho de atividades pertinentes e compatíveis com o objeto.

ME - O serviço de atendimento (receptivo e ativo) e registro de manifestações, solicitações, denúncias, pedidos de informações, sugestões e reclamações via multicanais (internet, e-mail, chat, caixa de sugestões, Portal Web CITSmart (formulário eletrônico, Chat eletrônico, Atendente Virtual Inteligente (AVI) – Chatbot integrado com a solução Whatsapp, Chat Humano, Sistema de Registro de Demandas – gestão de relacionamento com o cliente (CRM), Portal de usuários), prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários sobre os sistemas estruturantes SIASG, SICONV (Plataforma + Brasil), SCDP, PEN, CENTRAL DE COMPRAS, DECIPI, SIOP CENTRAL SIPEC, SI-SISP, SPU, Plataforma de Cidadania Digital (Login Único – Gov.br) nos três níveis de atendimento com volume mensal de 524.564 chamados atendidos – atende às características do item avaliado;

DETRAN-DF – prestação de serviços de Call Center, incluindo toda infraestrutura (física e lógica) necessária à execução de serviços de teleatendimento em volume médio de 537.983 atendimentos por humano e 223.025 atendimentos na URA – atende às características do item avaliado;

A demonstração de atendimento à alínea 'c' do item 11.1.3 do Edital, deverá comprovar uma quantidade de no mínimo 855 (oitocentos e cinquenta e cinco) horas de Planejamento, Gestão, Melhoria da Performance de Atendimento e Execução, Desenvolvimento, Implantação, Operação e Manutenção de Solução de Atendimento OmniChannel por mês, no período por 12 meses, o que corresponde a 50% (cinquenta por cento) do volume total mensal.

ME - O serviço de atendimento (receptivo e ativo) e registro de manifestações, solicitações, denúncias, pedidos de informações, sugestões e reclamações via multicanais (internet, e-mail, chat, caixa de sugestões, Portal Web CITSmart (formulário eletrônico, Chat eletrônico, Atendente Virtual Inteligente (AVI) – Chatbot integrado com a solução Whatsapp, Chat Humano, Sistema de Registro de Demandas – gestão de relacionamento com o cliente (CRM), Portal de usuários), prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários sobre os sistemas estruturantes SIASG, SICONV (Plataforma + Brasil), SCDP, PEN, CENTRAL DE COMPRAS, DECIP, SIOF CENTRAL SIPEC, SI-SISP, SPU, Plataforma de Cidadania Digital (Login Único – Gov.br) nos três níveis de atendimento, composto por serviços de automação de serviços e fluxos de atendimento, Integração e Gerenciamento de Curadoria e Ouvidoria de TI, fornecimento, implementação, sustentação e evolução da infraestrutura do ambiente, processo e negócios por meio de serviços e soluções – atende às características do item avaliado;

BANCO DO NORDESTE 2015/003 – demonstrou 8.899 horas (ao mínimo) por mês de atendimento, suporte técnico, supervisão de atendimento, supervisão de suporte técnico e coordenação de serviços – atende às características do item avaliado;

BANCO DO NORDESTE 2014/083 – “O presente Contrato tem por objeto à contratação de empresa especializada em Contact Center para prestação de serviços de atendimento por meio de telefone e de canais multimeios (web, carta, fax, chat e redes sociais), incluindo gestão, planejamento e acompanhamento, geração e tratamento de informações gerenciais e atividades acessórias inerentes ao processo de atendimento, em conformidade com especificações e condições estabelecidas no Edital, neste Instrumento e em seus Anexos.” / Para a realização da prestação de serviços do objeto do contrato são disponibilizadas horas atividades mensais de apoio e melhoria da central de atendimento integrada com volume de 4.396 horas mensais. – atende às características do item avaliado;

A demonstração de atendimento à alínea 'd' do item 11.1.3 do Edital, deverá comprovar que a licitante prestou ou está prestando serviços de Contact Center/Call Center, para o desempenho de atividades pertinentes e compatíveis com o objeto.

ME - Contratação de serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de Central de Atendimento e gestão de teleatendimento receptivo e ativo nas formas de atendimento eletrônico e humano na modalidade Contact Center, incluindo registro de informações, conforme condições e especificações descritas no Edital e seus anexos, assim como a proposta vencedora, independentemente de transcrição. – atende às características do item avaliado;

CÂMARA DOS DEPUTADOS – funcionamento da Central de Comunicação Interativa, que é o principal canal de acesso da população à Câmara dos Deputados, propicia um atendimento mais humanizado e eficaz para as demandas dos cidadãos, com gestão dos serviços baseada em Acordo de Níveis de Serviços e utilizando recursos de CTI, URA, VOIP, Gravação Digital, DAC - Solução de gestão de atendimentos em Arquitetura Web e Sistema de Gestão de Demandas tipo CRM. Para a realização da prestação de serviços, foram realizadas as boas práticas de gestão de Contact Center, utilizando processos aderentes à atividade e níveis de serviços contratados, conforme Código de Ética do Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação do Setor de Relacionamento - Probare, - Associação Brasileira de Telesserviços – ABT. – atende às características do item avaliado;

CODEPLAN – “Contratação de empresa especializada para fornecimento de uma solução global de Call Center, para atender aos serviços da Central Única de Atendimento Telefônico do Governo do Distrito Federal, envolvendo todos os recursos tecnológicos e humanos, incluindo pesquisa e desenvolvimento de métodos, técnicas e padrões interação, e relacionamento com os usuários por meio de multicanais (telefone, e-mail, chat, web, mídias sociais etc...), de acordo com as especificações contidas no Termo de Referência e anexos que integram o edital” – atende às características do item avaliado;

BANCO DO NORDESTE 2014/083 – “O presente Contrato tem por objeto à contratação de empresa especializada em Contact Center para prestação de serviços de atendimento por meio de telefone e de canais multimeios (web, carta, fax, chat e redes sociais), incluindo gestão, planejamento e acompanhamento, geração e tratamento de informações gerenciais e atividades acessórias inerentes ao processo de atendimento, em conformidade com especificações e condições estabelecidas no Edital, neste Instrumento e em seus Anexos.” – atende às características do item avaliado;

DETRAN-DF – Contrato nº 11/2018: A prestação de serviços de Call Center, incluindo toda infraestrutura (física e lógica) necessária à execução de serviços de teleatendimento, conforme condições, especificações, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos. Contrato nº 22/2012: contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Call Center incluindo toda infraestrutura (física e lógica) necessária à execução de serviços de Tele-atendimento. – atende às características do item avaliado;

A demonstração de atendimento à alínea 'e' do item 11.1.3 do Edital, deverá comprovar utilização de tecnologias de Inteligência Artificial Integrada para permitir a automação, correlação e resposta inteligente para a gestão de eventos/processos provendo uma estrutura de análise preditiva para oferecer aos usuários a capacidade de resolver problemas identificando a causa raiz, para o desempenho de atividades pertinentes e compatíveis com o objeto.

UFF - Prestação de serviços com base na utilização de tecnologias de Inteligência Artificial Integrada para permitir a automação, correlação e resposta inteligente para a gestão de eventos/processos provendo uma estrutura de análise preditiva para oferecer aos usuários da UFF a capacidade de resolver problemas identificando a causa raiz dos problemas. / Prestação do Serviço de Suporte e Operação ao ambiente de Monitoramento Inteligente da Infraestrutura utilizando solução de Inteligência Artificial realizado de forma remota nas dependências relacionadas da CONTRATADA, com disponibilidade do serviço em regime 24x7x365, sem qualquer interrupção na prestação em razão de feriados e finais de semana suportando a gestão autônoma de 904 (novecentos e quatro) ativos de rede (servidores, switches, Access Point, Storage, Dispositivos de Segurança). Prestação do serviço de Monitoramento Inteligente utilizando solução de Inteligência Artificial “Simon” com os módulos de Inteligência Artificial para Operação de Serviços - AIOPS e Monitoramento de Performance de Aplicações - APM, fornecendo recursos de análise preditivas, correlação de eventos, mapeamento autônomo de topologia de rede, autorrecuperação de serviços críticos, alerting, disponibilização de dashboards e KPI's para o negócio e desenho de processo de automação por Pipes (Workflows). – atende às características do item avaliado;

ME - 4. Implantação, operação, manutenção e gestão de serviços operacionais de atendimento por ferramentas de Machine Learning e Inteligência Artificial; 5. Utilização de solução para monitoramento de performance de aplicações e solução de Inteligência Artificial (IA). 9. Análise e implementação de processos automatizados de atendimento com o desenvolvimento de soluções em computação cognitiva/inteligência artificial; 10. Prestação de serviço em hiperautomação por meio de automação, parametrização, customização de processos, infraestrutura e negócios das rotinas organizacionais e corporativas por meio de ferramentas e tecnologias de inteligência artificial cognitiva. – atende às características do item avaliado;

SEMEF-AM - 2. Prestação dos serviços com fornecimento de solução tecnológica integrada de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação com Inteligência Artificial Integrada, Gerenciamento de Serviços Administrativos e automação de Processos, no modelo de Software como Serviço, bem como customização e transferência de conhecimento, implantação, configuração e sustentação da ferramenta "CITSMAR T v9 Enterprise" implantada em ambiente de nuvem (cloud) da CONTRATADA com as exigências constantes neste Termo de Referência detalhados no Anexo XII do TR certificada por órgão credenciado da Pink Elephant "PinkVERIFY Toolsets" nos processos ITIL de Gerenciamento de Portfólio, Gerenciamento de Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Nível de Serviços, Gerenciamento de Incidente, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço, Gerenciamento de Eventos, Gerenciamento da Disponibilidade, Gerenciamento de Liberação e Implementação e Gerenciamento de Continuidade. - atende às características do item avaliado;

DETRAN-DF – Operar em tecnologia digital - VOIP, com telefonia e computação integrados no mesmo ambiente, em barramento de dados e voz, distintos, prestando serviço de Central de Relacionamento abrangendo todos os recursos necessários a sua operacionalização, inclusive instalações físicas, infraestrutura, arquitetura de rede, servidores, URA (Unidade de Resposta Auditável) com disponibilização, customização e implantação de processos automatizados de atendimento com utilização de componentes tecnológicos de inteligência artificial, através de automação de atendimentos telefônicos com emprego de tecnologias de Reconhecimento de Voz (Automatic speech recognition - ASR) e Síntese de Fala (Text to Speech — TTS), inclusive com consulta integrada em webservice, DAC, CTI, estações de trabalho, comunicação voz/dados, sistema de gravação digital (tela e voz), sistema de gerenciamento de chamadas, sistema de geração de relatórios. Fornecimento de solução integrada de informações gerenciais - CRM, interligado a base de conhecimento, contemplando serviços de levantamento, modelagem e implementação do sistema e sistema de registro de todas as ligações e os recursos humanos técnicos necessários. –atende às características do item avaliado;

O Consórcio CENTRAL IT/VNS demonstrou documental, por meio dos atestados de capacidade técnica, e na prática, na prova de conceito, que possui a capacidade técnica para cumprimento do objeto na forma definida no item 11.1.3 do Edital, conforme apontamento nas mensagens da sessão pública:

Pregoeiro

27/06/2022 10:19:41

O Pregoeiro, e no uso de suas atribuições, à vista da Parecer Técnico emitido pela GRUPO DE TRABALHO PARA PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO DA CENTRAL 156-SEEC, que aprova a proposta apresentada pela empresa 07.171.299/0001-96 - CENTRALIT TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA, que apresentou o menor preço para o objeto do Pregão 073/21, R\$ 34.799.474,88,....continua..

Pregoeiro

27/06/2022 10:22:41

...valor anual e R\$ 87.890,000,00, valor para 30 meses, bem como a aprovação da PROVA DE CONCEITO conforme regras estabelecidas no Edital e Seus anexos.

Dessa forma, não há qualquer dúvida de que a Recorrida comprovou, com sobra, os requisitos de qualificação técnica exigidos pelo edital, sendo completamente descabida a argumentação da Recorrente.

IV - PEDIDOS

Conforme os fatos e argumentos apresentados nestas CONTRARRAZÕES RECURSAIS, solicita por justiça que:

A) A peça recursal da Recorrente seja conhecida para, no mérito, ser indeferida integralmente, pelas razões e fundamentos expostos;

B) Sejam mantidas as decisões do Pregoeiro, declarando a desclassificação da empresa PRIME SISTEMAS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR LTDA, conforme motivos consignados na avaliação técnica inicial diante do descumprimento cristalino das obrigações inscritas no Edital;

C) Declarar o Consórcio CENTRAL IT/VNS como vencedor do Pregão Eletrônico nº 10/2022 por haver demonstrado total atendimento das exigências previstas no Edital em todas as etapas de avaliação, através de documentação técnica, realização da prova de conceito em duas fases e comprovação de atendimento ao objeto utilizando soluções integradas de Omnichannel.

Termos em que pede deferimento.

Brasília, 04 de julho de 2022.

CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.

Representante Legal

4. DA ANÁLISE DO PREGOEIRO QUANTO A DESCLASSIFICAÇÃO (10.1.2, "F", "G", "I")

4.1. Os argumentos de ordem técnica trazidos inicialmente na Proposta de Preços e nos documentos de Habilitação e posteriormente no memorial do recurso, aos quais o Pregoeiro não detém expertise, foram encaminhados ao GRUPO DE TRABALHO PARA PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO DA CENTRAL 156-SEEC, para apreciação, manifestação e decisão técnica visando subsidiar o julgamento do Recurso pelo Pregoeiro.

4.1.1. Apreciação, manifestação e decisão técnica INICIAL (proposta e documentação de habilitação (ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA) do Grupo de Trabalho para Planejamento da Contratação da Central 156, referente a empresa PRIME SISTEMAS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR LTDA:

Ao Senhor Pregoeiro,

Em atendimento à solicitação, e com o fim precípua de auxiliar nos trabalhos licitatórios e em conformidade com o item 10.1.5 do Edital apresentamos parecer técnico relativo à proposta técnica da empresa abaixo identificada.

<u>Licitante:</u>	<u>Prime Sistemas de Atendimento ao Consumidor LTDA; CNPJ Nº 23.741.593/0001-42.</u>
<u>Pregão Eletrônico:</u>	<u>010/2022</u>
<u>Documentos Analisados:</u>	<u>1 Documentos Habilitação PRIME.zip (87191721) (87191403) ANEXO II PROPOSTA COMERCIAL-A - Revisada 19/052022 _valor final.docx.pdf (87191345).</u>

LISTA DE VERIFICAÇÃO - PROPOSTA

<u>PROPOSTA DE PREÇO/PROPOSTA COMERCIAL</u>				
<u>Item</u>	<u>Requisito Mínimo</u>	<u>CONFORME</u>	<u>NÃO CONFORME</u>	<u>OBSERVAÇÃO</u>

10.1.2. a) do Edital	<u>Nome da proponente e de seu representante legal, endereço completo, telefone, números do CNPJ;</u>	X		
10.1.2. b) do Edital	<u>Valor unitário e total para cada item e o total do grupo ofertado, de forma completa, em moeda corrente nacional, computando todos os custos necessários para o atendimento do objeto desta licitação, tais como: de pessoal alocado na execução do contrato, materiais, equipamentos, impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, transporte, garantia e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre os serviços contratados, de acordo com o modelo de proposta de preços constante do Anexo II deste Edital;</u>	X		
10.1.2. c) do Edital	<u>As especificações detalhadas dos serviços a serem prestados, observadas as características contidas no Anexo I – Termo de Referência, em caso de discordância existente entre as especificações do objeto descritas no Compranet e as especificações constantes deste edital, prevalecerão às últimas;</u>		X	<u>Não foi apresentado documento com as especificações detalhadas.</u>
10.1.2. d) do Edital	<u>Prazo de validade da proposta que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contados da data prevista para abertura da licitação;</u>	X		
10.1.2. e) do Edital	<u>Conter prazo de início dos serviços oferecidos não superior aos prazos descritos no item 7. CRONOGRAMA DE CONTRATAÇÃO, contados a partir da data da assinatura do contrato;</u>	X		
10.1.2. f) do Edital	<u>Declaração de que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado.</u>		X	<u>Não foi apresentada a declaração.</u>
10.1.2. g) do Edital	<u>Declaração de que cumpre a reserva de cargos prevista em lei para pessoas com deficiência ou para reabilitados da Previdência Social e que atende às regras de acessibilidade prevista na legislação.</u>		X	<u>Não foi apresentada a declaração.</u>
10.1.2. h) do Edital	<u>Declaração de que não incorre nas vedações previstas no art. 9º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no art. 1º do Decreto nº 39.860, de 30 de maio de 2019, conforme modelo constante do Anexo VIII deste edital;</u>	X		
10.1.2. i) do Edital	<u>Declaração de que realizará a Prova de Conceito do Objeto, nos termos do item 36 do Termo de Referência, anexo I deste Edital.</u>		X	<u>Não foi apresentada a declaração.</u>
9.3 do Termo de Referência	<u>Proposta comercial devidamente assinada pelo representante legal da empresa, com o preço unitário, incluídas todas as despesas necessárias à entrega do objeto deste Termo de Referência, como também, todos os tributos, embalagens, encargos sociais, frete, seguro e quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto desta licitação.</u>	X		
15.7 15.7.1.1 do Termo de	<u>Concordância com todos os termos e condições estabelecidas neste TR, incluindo as obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA, de entrega, e demonstrar estar ciente das sanções administrativas em decorrência de aplicação de Nível de Serviço Mínimo ou por descumprimento das demais cláusulas deste TR.</u>	X		

<u>Referência</u>				
<u>15.7</u>				
<u>15.7.1.2</u> <u>Item</u> <u>Termo de</u> <u>Referência</u>	<u>Apresentação dos demonstrativos de Preço Total e de Preços Unitários;</u>	X		
<u>15.7</u> <u>15.7.1.3</u> <u>do Termo</u> <u>de</u> <u>Referência</u>	<u>Deverá ser anexada descrição detalhada do(s) produto(s) e serviço(s) que será(ão) fornecido(s), bem como documento em formato de planilha com indicação das comprovações de todos os itens do TR, indicando para cada item a página do manual oficial do fabricante ou site oficial onde se encontra a referida comprovação técnica.</u>		X	<u>Não foi apresentada a planilha.</u>
<u>15.7</u> <u>15.7.1.4</u> <u>do Termo</u> <u>de</u> <u>Referência</u>	<u>Não será aceita como documentação comprobatória captura de telas, referência de imagens (telas ou outros documentos).</u>	X		
<u>15.7</u> <u>15.7.1.5</u> <u>do Termo</u> <u>de</u> <u>Referência</u>	<u>Não serão aceitas referências a futuros releases ou versões de produtos para comprovar a existência ou aderência a qualquer item do TR.</u>	X		
<u>15.7</u> <u>17.7.1.6</u> <u>do Termo</u> <u>de</u> <u>Referência</u>	<u>O valor apresentado deverá contemplar todos os custos inerentes à contratação e ainda aqueles decorrentes de obrigações fiscais, trabalhistas e demais encargos, contribuições, impostos e taxas estabelecidos na forma da Lei.</u>	X		
<u>15.6.2.4</u> <u>do Termo</u> <u>de</u> <u>Referência</u>	<u>Apresentar juntamente com a proposta a Declaração de Sustentabilidade Ambiental, constante no ANEXO "G".</u>	X		

DO PARECERProposta de Preço/Proposta Comercial

(X) Considerando as observações expostas na Lista de Verificação – Proposta de Preço/Proposta Comercial, esta Equipe de Planejamento da Contratação recomenda REPROVAR a LICITANTE.

() Considerando as observações expostas na Lista de Verificação - Proposta de Preço/Proposta Comercial, esta Equipe de Planejamento da Contratação recomenda APROVAR a LICITANTE, sugerindo convocação para realização da Prova de Conceito - POC, conforme previsto no Item 36 do Termo de Referência.

LISTA DE VERIFICAÇÃO PRÉVIA - HABILITAÇÃO

<u>DOCUMENTOS TÉCNICOS - HABILITAÇÃO</u>				
<u>Item</u> <u>Editais</u>	<u>Requisito Mínimo</u>	<u>CONFORME</u>	<u>NÃO</u> <u>CONFORME</u>	<u>OBSERVAÇÃO</u>
<u>11.1.3</u> <u>a)</u>	<u>Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade técnica operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência de, no mínimo, 15 (quinze) meses, o que corresponde a 50% (cinquenta por cento) do total contratado, para fornecimento de solução integrada contemplando prestação de serviços, de forma satisfatória, de teleatendimento receptivo e ativo.</u>		X	<u>Os atestados apresentados não comprovam o fornecimento de infraestrutura completa, CzRM, DAC, CTI e gravação digital.</u>

	<u>abrangendo atendimento e relacionamento com o cliente em agendamentos, ouvidorias, fornecimento de informações e pesquisas, compreendendo a implantação, operação, manutenção e gestão de serviços operacionais de atendimento por meio de canais multimeios (atendimento via telefone, WEB ou chat), bem como o fornecimento de infraestrutura completa, incluindo as instalações físicas, métodos e processos de trabalho, implementação e manutenção de ativos e sistemas de telecomunicações, informática e pessoal especializado, contemplando Sistema de Gestão de Atendimentos em Arquitetura WEB, CzRM (Customer Citizen Relationship Management), DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), URA (Unidade de Resposta Audivel), CTI (Computer Telephony Integration) e gravação digital.</u>			
11.1.3 b)	<u>Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade técnica operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão da licitante para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, com uma quantidade média de no mínimo de 300.000 (trezentos mil) atendimentos por mês, no período por 12 meses, o que corresponde a 50% (cinquenta por cento) do volume total mensal;</u>		X	<u>Não foi apresentado atestado que comprove tal capacidade técnica.</u>
11.1.3 c)	<u>Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade técnica operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão da licitante para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, de, no mínimo, 855 (oitocentos e cinquenta e cinco) horas de Planejamento, Gestão, Melhoria da Performance de Atendimento e Execução, Desenvolvimento, Implantação, Operação e Manutenção de Solução de Atendimento OmniChannel por mês, no período por 12 meses, o que corresponde a 50% (cinquenta por cento) do volume total mensal;</u>		X	<u>Não foi apresentado atestado que comprove tal capacidade técnica.</u>
11.1.3 d) d.1)	<u>Apresentar comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto deste Pregão, mediante atestado(s) ou declaração (ões) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando que a licitante prestou ou está prestando serviços de Contact Center/Call Center. O atestado deverá conter, preferencialmente, nome, endereço e telefone de contato do atestador.</u> <u>O(s) atestado(s) devem também comprovar a capacidade técnica de gestão de indicadores operacionais e gerenciais para o atendimento de níveis de serviço (SLAs) previamente definidos e operação em regime de 24h por dia, ininterruptas.</u>		X	<u>Os atestados apresentados não comprovam a capacidade técnica de gestão de indicadores operacionais e gerenciais para atendimento dos SLAs.</u>
11.1.3 e)	<u>Prestação de serviços com base na utilização de tecnologias de Inteligência Artificial Integrada para permitir a automação, correlação e resposta inteligente para a gestão de eventos/processos provendo uma estrutura de análise preditiva para oferecer aos usuários a capacidade de resolver problemas identificando a causa raiz.</u> <u>QUESTIONAMENTO: Entendemos que conforme detalhamento dos requisitos do item "11. Qualificação", subitem 11.2.6, assim transcrito: "Prestação de serviços com base na utilização de tecnologias de Inteligência Artificial Integrada para permitir a automação, correlação e resposta inteligente para a gestão de eventos/processos provendo uma estrutura de análise preditiva para oferecer aos usuários a capacidade de resolver problemas identificando a causa raiz". Serão aceitas comprovações de implantação de tecnologia de chatbot ou chat humano, desde que utilize de inteligência artificial, como comprovação do referido item?</u>		X	<u>Os atestados apresentados não detalham as atividades para automação, correlação e resposta inteligente de eventos/processos.</u>

	<u>RESPOSTA O entendimento não está correto. A comprovação dar-se-á por meio de atestado que comprove as atividades detalhadas para automação, correlação e resposta inteligente de eventos/processos promovendo uma estrutura de análise preditiva com foco em resolução de problemas identificando a causa raiz.</u>			
11.1.3. f). f-1).	<u>Apresentação de atestados de capacidade técnica por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprovem a experiência da Licitante em cada um dos itens abaixo relacionados, observados os seguintes requisitos específicos: Não serão aceitos como compatíveis para atendimento, a apresentação de qualificação técnica por meio de acervos técnicos em nome dos responsáveis técnicos da empresa, em substituição aos atestados de serviços prestados efetivamente pela empresa participante do certame.</u>	X		
11.1.3. f). f-2).	<u>Não serão aceitos Atestados de Capacidade Técnica emitidos pelo próprio licitante.</u>	X		
11.1.3. f). f-3).	<u>Apresentar declaração formal da empresa, de que esta tomou conhecimento, por intermédio de seu representante, de todas as condições de trabalho referentes aos serviços, nos termos do Termo de Referência.</u>	X		
11.1.3. f). f-4).	<u>Apresentar declaração formal da empresa licitante, sob penas da lei de que, se caso vencedora do certame, disponibilizará o quantitativo de mão-de-obra (pessoal técnico), ferramental e máquinas para a execução do contrato, conforme as Especificações dos Serviços contidas neste Termo de Referência.</u>	X		
11.1.3. f). f-5).	<u>Os atestados somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior:.</u>	X		
11.1.3. g).	<u>Declaração formal da empresa, de que esta tomou conhecimento, por intermédio de seu representante técnico, de todas as condições de trabalho referentes aos serviços, nos termos do Termo de Referência.</u>	X		
11.1.3. h).	<u>Declaração formal da empresa licitante, sob penas da lei de que, se caso vencedora do certame, disponibilizará o quantitativo de mão de obra (pessoal técnico), ferramental e máquinas, conforme as Especificações dos Serviços contidas neste Termo de Referência.</u>	X		
11.1.3. i).	<u>Apresentar documento probatório de que possui compromisso com a sustentabilidade ambiental, nos termos da Lei Distrital nº 4.770/2012</u>	X		
11.1.3. j).	<u>Declaração de que possui ou instalará escritório no Distrito Federal previamente definido pela Administração, a ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contado a partir da vigência do contrato;</u>	X		

DO PARECER**Documentos Técnicos Habilitação**

(X) Considerando as observações expostas na Lista de Verificação – Documentos Técnicos Habilitação, esta Equipe de Planejamento da Contratação recomenda REPROVAR a LICITANTE.

() Considerando as observações expostas na Lista de Verificação - Documentos Técnicos Habilitação, esta Equipe de Planejamento da Contratação recomenda APROVAR a LICITANTE.

() Considerando em vista as observações expostas na Lista de Verificação - Documentos Técnicos Habilitação, esta Equipe de Planejamento da Contratação recomenda APROVAR a LICITANTE, sob condição de realização de diligência na fase de habilitação,

para convalidar a aceitação.

DA ANÁLISE

A proposta apresentada pela licitante não aborda qualquer informação a respeito das especificações detalhadas dos serviços a serem prestados, observadas as características contidas no Anexo I – Termo de Referência, como exigido na alínea 'c', item 10.1.2 do Edital.

A licitante apresentou declarações genéricas de cumprimento das regras estabelecidas no instrumento convocatório.

ANEXO-II-PROPOSTA-COMERCIAL-A---Revisada-19-05-2022- -valor- final.docx.pdf

Apresentamos proposta de acordo com as especificações, condições e prazos estabelecidos no Pregão Eletrônico no 0010/2022, dos quais nos comprometemos a cumprir integralmente.

Declaramos que concordamos com todas as condições estabelecidas no Edital e seus respectivos Anexos.

Esta empresa declara estar ciente de que a apresentação da presente proposta implica na plena aceitação das condições estabelecidas no Edital e seus Anexos.

Seguem anexas as especificações detalhadas dos serviços a serem prestados, de acordo com o disposto no Termo de Referência/Projeto Básico, Anexo I do Edital.

11.1.3 j Declaração Especificações de Serviços.docx.pdf

Formalizamos, sob penas da lei de que, se caso vencedora do certame, disponibilizará o quantitativo de mão de obra (pessoal técnico), ferramental e máquinas, conforme as Especificações dos Serviços contidas neste Termo de Referência.

A proposta da licitante sequer citou nomes, marcas, modelos ou versão do produto ou módulos da solução ofertada, e tampouco apresentou documentos complementares do produto ou módulos integrantes. Não há presença, ainda que implícito, em quaisquer documentos apresentados pela licitante de referências veladas ou informações subentendidas a respeito do objeto ofertado na proposta.

O tema fora objeto de esclarecimento publicado no portal de compras governamentais.

Esclarecimento 18/05/2022 14:39:42

Entendemos que conforme item 15.7.1.3 do Edital a LICITANTE deverá encaminhar junto da proposta de preços, a descrição detalhada dos produtos e serviços que serão) fornecidos, bem como documento em formato de planilha com indicação das comprovações de todos os itens do TR, indicando para cada item a página do manual oficial do fabricante ou site oficial onde se encontra a referida comprovação técnica. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA Sim, o entendimento está correto. As LICITANTES deverão ainda observar os requisitos listados nos itens 15.7.1.4 e 15.7.1.5.

Não basta aos licitantes declarar concordância com as condições estabelecidas no Edital e seus anexos. Cabe a eles o dever de caracterizar adequadamente a solução proposta para que a Administração, esta sim, afirme ou negue a conformidade frente ao objeto e regras do certame. Trata-se de prerrogativa da Administração, de um poder-dever que não pode ser subtraído por uma mera declaração ou promessa de compromisso do licitante.

As especificações técnicas da solução são elementos fundamentais para a decisão de contratação do objeto proposto, não se refere a omissão de informação de pouca relevância, é a essência da verificação de eficiência da produto ou serviço ofertado.

O detalhamento das especificações técnicas, explicitado no Anexo I do Edital (Termo de Referência), em especial itens 6 e 12 e Anexos A e B do Termo de Referência, não pode ser desprezado da análise ou simplesmente substituído por mera declaração da licitante, pois assenta-se o risco de a Administração adquirir um produto ou serviço que não atende ao objetivo da contratação ou que possui qualidade inferior ao mínimo especificado.

Caso a Administração equivoque-se em eleger uma promessa de entrega que jamais será alcançada e afrontará veementemente os princípios da isonomia e de vinculação ao instrumento convocatório.

O julgamento da qualificação técnica sem qualquer evidência a respeito da solução realmente ofertada é ataque aos princípios constitucionais da isonomia e da seleção da proposta mais vantajosa para a administração.

Nesse sentido, o egrégio Tribunal de Contas da União orienta à Administração a necessidade da demonstração que o bem ou serviço a que se refere a proposta vencedora se amolda ao bem ou serviço objetivamente especificado no instrumento convocatório, em atenção ao inc. I art. 48 da Lei no 8.666/1993, permitindo a desclassificação da proposta.

Será desclassificada a proposta que não apresente os elementos mínimos necessários para a verificação do atendimento às especificações técnicas previstas em edital.

"VOTO

[...].

Uma simples declaração como essa, evidentemente, não permite que os especialistas do Ministério realizem os estudos necessários para atestar que o bem a ser entregue atenderá as necessidades do órgão. Sua aceitação representaria um grande risco de fracasso na contratação, na medida em que, pela falta de detalhamento da proposta, o bem a ser entregue torna-se uma incógnita. Nesse sentido, nota técnica elaborada pelo Ministério da Saúde (fls. 1480 a 1499) registrou a insuficiente especificação dos seguintes itens, e seus diversos subitens: cabine/carroceria, sistema elétrico, iluminação, sistema de oxigênio, bancos, maca, cadeira de rodas, design interno e equipamentos e materiais a serem fornecidos juntamente com a ambulância."

Acórdão 2241/2007 Plenário. Rel. Min. Marcos Vilela

Não aceite como válidas as propostas que ofertem equipamentos que não atendam às especificações editalícias, a exemplo da exigência relativa ao número de páginas por minuto.

"VOTO

[...].

6. O licitante considerado vencedor do certame ofertou impressora cuja velocidade de impressão corresponde a 28 PPM em mídia A4 (fl. 136), o que não atende às exigências do edital."

Acórdão 503/2009 Plenário. Rel. Min. Valmir Campelo

Atestação no recebimento das licenças da solução contratada, as quais não eram perpétuas, ocorreu em desacordo com o art. 2º, inciso XXIII, da IN SLTI 4/2014;

"VOTO

[...].

Outra grave falha descrita pela Sefti diz respeito à atestação e recebimento irregular das licenças de software. Embora contratualmente previstas estas como perpétuas, o coordenador-geral de Infraestrutura do MEC atestou o recebimento e autorizou o pagamento de mais de R\$ 9 milhões para licenças utilizadas no software AppMon que não eram vitalícias. Apesar de

serem insuficientes as justificativas apresentadas por aquele Ministério e pela empresa contratada, considerando que a situação foi solucionada após a ação deste Tribunal, tenho por bastante a proposta de determinação consignada pela unidade instrutiva no sentido de que sejam exigidos, nas próximas aquisições de licenças de software, documentos oficiais do fabricante da solução contendo informações que permitam aferir a validade dos produtos adquiridos."

Acórdão 463/2019 Plenário. Rel. Min. Ana Arraes

Não é possível concluir que a solução ofertada na proposta cumpre as especificações constantes do Anexo I do Edital (Termo de Referência), em especial itens 6 e 12 e Anexos A e B do Termo de Referência, pois nenhuma solução foi especificada pelo licitante, o que acarreta no descumprimento do requisito estabelecido na alínea 'c', item 10.1.2 do Edital e, portanto, orientando sua desclassificação do certame com fundamento no inc. I art. 48 da Lei no 8.666/1993.

4.1.2. Preliminarmente, faço uma síntese das razões apresentadas pela Recorrente em seu recurso, no qual insurge contra a decisão deste Pregoeiro de sua desclassificação pelo descumprimento ao item 10.1.2, "f", "g", "i" e inabilitação com base nos itens 15.7.1.3, e item 11.1.3. "a", "b", "c", "d", "d1", "e".

4.1.3. Quanto a sua desclassificação, temos que o item **X - DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA, o subitem 10.1.** estabelece que a licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar deverá encaminhar a proposta de preço adequada ao último lance ou ao valor negociado e demais documentos complementares, no prazo de 02 (duas) horas, contados da solicitação do Pregoeiro, por meio da opção "Enviar Anexo" do sistema *Comprasnet*, em arquivo único. No mesmo item, subitem 10.1.2, determina que a forma física da proposta a ser inserida no sistema deverá conter:

- a) Nome da proponente e de seu representante legal, endereço completo, telefone, números do CNPJ;
- b) valor unitário e total para cada item e o total do grupo ofertado, de forma completa, em moeda corrente nacional, computando todos os custos necessários para o atendimento do objeto desta licitação, tais como: de pessoal alocado na execução do contrato, materiais, equipamentos, impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, transporte, garantia e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre os serviços contratados, de acordo com o modelo de proposta de preços constante do Anexo II deste Edital;
- c) As especificações detalhadas dos serviços a serem prestados, observadas as características contidas no Anexo I – Termo de Referência, em caso de discordância existente entre as especificações do objeto descritas no *Comprasnet* e as especificações constantes deste edital, prevalecerão às últimas;
- d) prazo de validade da proposta que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contados da data prevista para abertura da licitação;
- e) conter prazo de início dos serviços oferecidos não superior aos prazos descritos no item 7. CRONOGRAMA DE CONTRATAÇÃO, contados a partir da data da assinatura do contrato;
- f) Declaração de que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado.
- g) Declaração de que cumpre a reserva de cargos prevista em lei para pessoas com deficiência ou para reabilitados da Previdência Social e que atende às regras de acessibilidade prevista na legislação.
- h) Declaração de que não incorre nas vedações previstas no art. 9º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no art. 1º do Decreto nº 39.860, de 30 de maio de 2019, conforme modelo constante do Anexo VIII deste edital;
- i) **Declaração de que realizará a Prova de Conceito do Objeto, nos termos do item 36 do Termo de Referência, anexo I deste Edital.**

4.1.4. Como podemos observar na Ata de Realização do Pregão Eletrônico (90019402), na parte referente as trocas de mensagens da sessão eletrônica realizada, este Pregoeiro em 19/05/2022 às 14:54:35, solicitou a Recorrente o envio da proposta de preços no prazo de até 2 (duas) horas, por meio da opção "Enviar Anexo" do sistema *Comprasnet*, adequada ao último lance negociado, juntamente com a documentação e as declarações exigidas no Edital, oportunizando a recorrente encaminhar sua proposta atualizada bem como os documentos e declarações exigidas no item 10.1.2 do Edital acima citado. Mesmo após a solicitação do Pregoeiro, às 16:50:57 a Recorrente enviou arquivo referente a proposta de preços, todavia faltando os documentos exigidos nas letras "f", "g" e "i", do item 10.1.2. do Edital: f) Declaração de que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado; g) Declaração de que cumpre a reserva de cargos prevista em lei para pessoas com deficiência ou para reabilitados da Previdência Social e que atende às regras de acessibilidade prevista na legislação e i) Declaração de que realizará a Prova de Conceito do Objeto, nos termos do item 36 do Termo de Referência, anexo I deste Edital, respectivamente.

4.1.5. Portanto, a Recorrente foi devidamente desclassificada por não ter enviado os documentos referentes letras "f", "g" e "i" do item 10.1.2 do edital, após o término do prazo de envio da proposta e documentação de habilitação e conforme define o item 22.2 do edital, mesmo em diligência, este Pregoeiro poderia aceitar a inclusão de novos documentos que deveriam ter sido apresentados, vejamos:

26.2. É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase desde Pregão, promover diligência destinada a esclarecer ou completar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou de documentos que deveriam ter sido apresentados para fins de classificação e habilitação. (grifo nosso)

4.1.6. Registro que, as licitações promovidas pela SEEC/DF são regidas por princípios, e dentre outros citamos o **PRINCIPIO DA VINCULAÇÃO AO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO** constante do caput do art. 41 da Lei n. 8.666/93, que dispõe:

Art. 41. A Administração não pode descumprir as normas e condições do edital, ao qual se acha estritamente vinculada. (grifo nosso).

4.1.7. A premissa básica deste princípio é que, uma vez firmadas as regras que deverão nortear o certame licitatório, por meio da divulgação de seu instrumento convocatório, essas deverão ser seguidas por todos que dele participem. Neste sentido, o edital indicou os critérios norteadores do julgamento, definindo claramente as exigências a serem cumpridas.

4.1.8. Por fim, Trata-se, de princípio inerente a toda licitação e que evita não só futuros descumprimentos das normas do edital, mas também o descumprimento de diversos outros princípios atinentes ao certame, tais como o da transparência, da igualdade, da impessoalidade, da publicidade, da moralidade, da probidade administrativa e do julgamento objetivo.

4.1.9. Nesse sentido, vale citar a lição de Maria Sylvia Zanella Di Pietro:

*Trata-se de princípio essencial cuja inobservância enseja nulidade do procedimento. Além de mencionado no art. 3º da Lei n 8.666/93, ainda tem seu sentido explicitado, segundo o qual "a Administração não pode descumprir as normas e condições do edital, ao qual se acha estritamente vinculada". E o artigo 43, inciso V, **ainda exige que o julgamento e classificação das propostas se façam de acordo com os critérios de avaliação constantes do edital.** O princípio dirige-se tanto à Administração, como se verifica pelos artigos citados, como aos licitantes, pois estes não podem deixar de atender aos requisitos do instrumento convocatório (edital ou carta-convite); se deixarem de apresentar a documentação exigida, serão considerados inabilitados e receberão de volta, fechado, o envelope-proposta (art. 43, inciso II); se deixarem de atender as exigências concernentes a proposta, serão desclassificados (artigo 48, inciso I). (grifo nosso)*

4.1.10. Neste caso concreto, este Pregoeiro entende que a desclassificação da Recorrente atendeu ao que determina o princípio da vinculação ao ato convocatório, da isonomia e do julgamento objetivo. Sendo assim, são desconsideradas as alegações apresentadas pela Recorrente, restando mantida a decisão do Pregoeiro quanto a desclassificação da empresa PRIME SISTEMAS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR LTDA, com base nas letras "f", "g", "i", do item 10.1.2, do Edital.

5. DA ANÁLISE DO PREGOEIRO QUANTO INABILITAÇÃO (ITEM 15.7.1.3., E ITEM 11.1.3."A", "B", "C", "D", "D1", "E")

5.1. Após isso, considerando que o recurso apresentado pela recorrente versava, em parte, sobre aspectos técnicos, os quais fogem ao conhecimento do pregoeiro, em razão da complexidade envolvida, o Pregoeiro solicitou ao setor requisitante, GRUPO DE TRABALHO PARA PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO DA CENTRAL 156-SEEC, que se manifestasse sobre as razões e contrarrazões, ratificando ou retificando o Parecer Técnico anteriormente emitido, que assim se pronunciou:

Ao Senhor Pregoeiro,

Trata-se da solicitação de RATIFICAÇÃO, ou se for o caso, RETIFICAÇÃO dos pareceres técnicos emitidos por essa Equipe de Planejamento da Contratação, tendo em vista o recurso administrativo anexado no sistema COMPRASNET, pela empresa PRIME SISTEMAS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR LTDA (90307851), e ainda, as Contrarrazões ao Recurso Administrativo, protocolado pela Empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA, empresa líder do Consórcio CENTRAL IT/VNS (90307996).

Em síntese, observa-se que o recurso administrativo apresentado pela licitante Prime Sistemas de Atendimento ao Consumidor, se constitui de dois fundamentos:

1. *Solicitação de revogação de sua desqualificação técnica, para o fim de manter sua escolha como melhor preço ofertado no certame, oportunizando a complementação de informações/diligências naquilo que se mostrar necessário, nos termos do item 10.1.2.2 do Edital;*
2. *Solicitação de desqualificação técnica da Empresa Central IT, com base nos itens 1.1, 6.1, 10.2, 11.2.4 e 12., todos do Edital, notadamente por não estar capacitada a prover a solução OMNICHANNEL.*

Isto posto, passamos ao pronunciamento desta Equipe.

QUANTO A SOLICITAÇÃO DE REVOGAÇÃO DA DESQUALIFICAÇÃO DA EMPRESA PRIME

A Lei 8.666, de 21 de junho de 1993 prevê a possibilidade de diligência, a fim de esclarecer a instrução do processo, contudo sendo **VEDADA** a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originalmente da proposta.

Art. 43. *A licitação será processada e julgada com observância dos seguintes procedimentos:*

§ 3º *É facultada à Comissão ou autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.*

Logo, a sugestão de desclassificação da licitante, embasou-se no fato de que a Empresa **deixou de apresentar**:

- a) Especificação da Solução Ofertada exigida pelo Item 10.1.2. c) do Edital;
- b) Declaração exigida pelo Item 10.1.2. f) do Edital;
- c) Declaração exigida pelo Item 10.1.2. g) do Edital;
- d) Declaração exigida pelo Item 10.1.2. i) do Edital;
- e) Planilha exigida pelo Item 15.7.14 do Termo de Referência.

Dessa forma, considerando que o item 10.1.2 do Edital contém a relação de informações que **deverão** constar originalmente na proposta, conforme prevê a lei geral de licitações, e tendo em vista que a licitante deixou de apresentar várias dessas informações, esta Equipe de Planejamento **RATIFICA** seu entendimento pela sugestão de **desqualificação** da Empresa Prime Sistemas de Atendimento ao Consumidor.

QUANTO A SOLICITAÇÃO DESQUALIFICAÇÃO DA EMPRESA CENTRAL IT

A Empresa Central IT foi habilitada pelo pregoeiro e os demais responsáveis após extensa análise técnica de todos os documentos apresentados, além de realização de Prova de Conceito (Fase I e II).

Dessa forma, tendo em vista que os argumentos trazidos pela licitante PRIME Sistemas de Atendimento ao Consumidor foram descartados durante a Prova de Conceito, ocasião em que foi possível comprovar - por meio de operacionalização real dos recursos e ferramentas - que a solução a ser ofertada pela Empresa Central IT **atende** aos requisitos exigidos no Edital de Licitação, esta Equipe de Planejamento **RATIFICA** seu entendimento pela sugestão de **qualificação** da Empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO

Registra-se a participação da servidora Rosana Mara Mundim Tomaz de Carvalho, matrícula 0278032-1, como auxiliar, na análise da documentação técnica e elaboração do relatório analítico.

Registra-se, ainda, que a servidora Lucirene de Almeida Carneiro encontra-se em gozo de férias.

5.1.1. Em complementação, este pregoeiro solicitou a Área Técnica, inclusão no Parecer Técnico em relação aos Atestados apresentados pela Empresa PRIME SISTEMAS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR LTDA, para o Pregão 10/2022, referentes aos itens 11.1.3 a), b), c), d), e) do Edital, que assim se pronunciou:

Boa Tarde, Senhor Pregoeiro.

Tendo em vista a solicitação, informamos que esta Equipe de Planejamento ratifica todas as informações constantes nos relatórios analíticos emitidos até o momento.

At.te

Equipe de Planejamento da Contratação

5.2. A Lei 8.666/1993 que regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências, estabelece no art. 3º que:

A licitação destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da isonomia, a seleção da proposta mais vantajosa para a administração e a promoção do desenvolvimento nacional sustentável 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.

5.3. Nesse sentido, verifica-se que o objetivo do procedimento licitatório é selecionar a melhor proposta para a administração pública. No caso em questão, de acordo com a área técnica, a empresa recorrente além de descumprir as exigências relacionadas no item (10.1.2, "f", "g", "i") do Edital, também não atendeu as exigências do item 11.1.3 a), b), c), d), e) do Edital, conforme parecer Técnico emitido pelo Grupo de Trabalho para Planejamento da Contratação da Central 156. No mesmo Parecer Técnico, a participante vencedora CENTRAL IT TECNOLOGIA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA, que foi considerada mais vantajosa para a Administração e atendeu a todos os requisitos de habilitação solicitados no Edital, não se vendo nenhuma afronta ao princípio da vinculação ao edital e do julgamento objetivo, como quis nos levar a crer a empresa PRIME SISTEMAS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR LTDA.

5.4. Por todo o acima exposto e com base na manifestação da área técnica, sugiro o conhecimento do recurso, por atender aos requisitos de admissibilidade para, no mérito, negar-lhe provimento.

6. DA DECISÃO

6.1. Diante do exposto, recebo o recurso interposto, deles conheço pela sua tempestividade, para no mérito negar-lhe provimento, com base na legislação vigente, bem como, com base também na manifestação da área técnica, em atenção aos princípios da isonomia, 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, mantendo a desclassificação/inabilitação da empresa PRIME SISTEMAS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR LTDA, e a aceitação da proposta e a habitação da empresa recorrida CENTRAL IT TECNOLOGIA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.

6.2. Com fulcro no inciso VII do art. 17 do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, submeto a presente Decisão à autoridade administrativa superior para apreciação e, se de acordo, ratificação.

6.3. Nestes termos, após a devida conferência da documentação de habilitação do presente certame, encaminho os autos a essa Coordenação de Licitações (COLIC), com vistas à Subsecretaria de Compras Governamentais (SCG), propondo a **adjudicados e homologados**, segundo consta no documento Resultado por Fornecedor (90018997), e na tabela a seguir:

EMPRESA: CENTRAL IT TECNOLOGIA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.											
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTD	PROPOSTA	VALIDADE	HABILITAÇÃO	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR ANUAL (R\$)	VALOR TOTAL PARA 30 MESES (R\$)		
01	Unidade de Serviço de Atendimento	USA	18.000.000	88198869 (fls. 14 a 19)	16/08/2022	88200992	4,49	32.328.000,00	80.820.000,00		
						88202013					
						88202516					
02	Instalação	Serviço	1					88203012	891.312,80	0,00	891.312,80
								88204595			
								88204903			
03	Planejamento, Gestão, Melhoria da Performance de Atendimento e Execução, Desenvolvimento, Implantação, Operação e Manutenção da Solução de Atendimento	Serviço	51.318					88216873	120,40	2.471.474,88	6.178.687,20
								88219281			
								88219610			
								88220524			
						88220665					
						88220817					
						88221104					
						88226313					
						88226635					
						88228369					
						88228609					
TOTAL DA EMPRESA:.....									87.890.000,00		
VALOR ESTIMADO									98.007.940,80		

6.4. Por se tratar de registro de preços, alerte-se para a abertura do **cadastro reserva**.

Augusto Cesar Pires Aranha
Pregoeiro

1. Ciente e de acordo.
2. Encaminhe-se ao Sra. Subsecretaria de Compras Governamentais (SCG) na forma proposta.

Edson de Souza
Coordenador de Licitações

1. Ciente e de acordo.
2. Com base no inciso IV, do artigo 13 do Decreto Federal n.º 10.024/2020, **CONHEÇO** o recurso interposto pela licitante PRIME SISTEMAS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR LTDA, para no mérito, **NEGAR-LHES PROVIMENTO**, mantendo a decisão do pregoeiro pelas razões expostas.
3. **ADJUDICO** e **HOMOLOGO** o Grupo 01, itens 01, 02 e 03, conforme proposto nos autos, com base nos incisos V e VI do art. 13 do Decreto Federal n.º 10.024/2019.
4. Encaminhe-se ao pregoeiro **Augusto Cesar Pires Aranha** para a publicação do resultado de recurso e julgamento assim como o posterior envio à Coordenação de Gestão de Suprimentos (COSUP) para as devidas providências.

Monise Carrijo Fernandes da Fonseca
Subsecretária de Compras Governamentais Substituta



Documento assinado eletronicamente por **MONISE CARRIJO FERNANDES DA FONSECA - Matr.1430933-5, Subsecretário(a) de Compras Governamentais substituto(a)**, em 13/07/2022, às 10:20, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **EDSON DE SOUZA - Matr.0039256-1, Coordenador(a) de Licitações**, em 13/07/2022, às 10:36, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=90530574 código CRC= **8F33C546**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

Anexo do Palácio do Buriti, 5º Andar, Sala 504 - Bairro Zona Cívico-Administrativa - CEP 70075-900 - DF

313-8494/8461/8453