



MINISTÉRIO DA ECONOMIA
Secretaria Executiva
Secretaria de Gestão Corporativa
Diretoria de Administração e Logística
Coordenação Geral de Compras, Licitações e Contratos
Coordenação de Compras e Licitações

JULGAMENTO DE RECURSO

Pregão Eletrônico nº 14/2022

Objeto: Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de Central de Atendimento e gestão de teleatendimento receptivo e ativo nas formas de atendimento eletrônico, digital e humano na modalidade Contact Center com integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento de planejamento, implantação, operação, gerenciamento, utilizando modelo omnichannel, incluindo registro de informações.

Tipo de Licitação: Pregão Eletrônico

Processo Administrativo nº 19973.102613/2021-44

Recorrente: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA

1. DAS PRELIMINARES

1.1. Recurso apresentado pela empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA, CNPJ: 07.171.299/0001-96, doravante denominada RECORRENTE, contra decisão do pregoeiro de ter declarado vencedora do Pregão Eletrônico nº 14/2022, a empresa SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA, CNPJ nº 22.148.707/0001-82, doravante denominada RECORRIDA.

1.2. A sessão pública de abertura do Pregão Eletrônico nº 14/2022 ocorreu no dia 10/08/2022, às 10h00m e se encerrou em 19/08/2022. A empresa FSBR - FABRICA DE SOFTWARE DO BRASIL LTDA, no fechamento da fase de lances do pregão, ofertou o primeiro menor lance, no valor total de R\$ 37.700.000,00 (trinta e sete milhões e setecentos mil reais), tendo sido convidada a apresentar a proposta de preços adequada ao seu último lance ofertado, conforme previsão constante no Edital, fazendo-o tempestivamente. Entretanto, conforme análise técnica disposta no Despacho SGD-CGATE (27271178), a licitante teve sua proposta desclassificada, por não atender as exigências de qualificação técnica dispostas no subitem 9.11 do edital.

1.3. Sendo assim, convocamos a licitante subsequente, SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA, CNPJ nº 22.148.707/0001-82, segunda na ordem de classificação, que ofertou o valor de R\$ 47.986.641,10 (quarenta e sete milhões, novecentos e oitenta e seis mil seiscentos e quarenta e um reais e dez centavos), para negociação de preços, onde concedeu o novo valor de R\$ 47.275.944,86 (quarenta e sete milhões, duzentos e setenta e cinco mil novecentos e quarenta e quatro reais e oitenta e seis centavos), posteriormente enviou sua proposta atualizada.

1.4. Apresentada a proposta de preços e a documentação de habilitação da empresa SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA, analisadas e avaliadas positivamente, em conjunto com a área técnica e demandante que se manifestou por meio dos documentos Despacho SGD-CGATE (27334349) e Despacho SEGES-GABIN-CGSES (27365234), teve sua proposta aceita, após a necessidade de diligências, sendo declarada habilitada.

1.5. Finalizadas as etapas de lance, negociação e exame da proposta e documentos habilitatórios, antes do encerramento da sessão, fora concedido prazo para recurso, conforme preconiza a legislação do Pregão Eletrônico, bem como previsão editalícia, a empresa RECORRENTE, sétima na ordem de classificação, manifestou-se dentro do prazo quanto à intenção de recorrer. Também tempestivamente foram apresentados seus argumentos (Recurso CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA (27531145)), bem como as contrarrazões da RECORRIDA (Contrarrazões Fornecedor SPEEDMAIS ao Recurso da CENTRAL IT (27624013)).

1.6. Registre-se ainda que a licitante FSBR - FABRICA DE SOFTWARE DO BRASIL LTDA, também encaminhou contrarrazões ao recurso da empresa RECORRENTE (Contrarrazões Fornecedor FSBR ao Recurso da CENTRAL IT (27624004)).

1.7. Toda a documentação encaminhada pela empresa SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA, bem como os atos motivadores da decisão da autoridade competente encontram-se disponíveis a qualquer interessado no Portal de Compras Governamentais assim como na instrução desse processo.

2. DAS ALEGAÇÕES E REQUERIMENTO DA RECORRENTE

RECURSO :
<ul style="list-style-type: none"> • Recurso - CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA (27531145); • Documento (s) Complementares ao Recurso da CENTRAL IT (27550345).

3. DAS CONTRARRAZÕES APRESENTADAS

CONTRARRAZÃO :
<ul style="list-style-type: none"> • Contrarrazões - Fornecedor SPEEDMAIS ao Recurso da CENTRAL IT (27624013); • Contrarrazões - Fornecedor FSBR ao Recurso da CENTRAL IT (27624004).

4. DA ANÁLISE

4.1. Cabe desde logo ressaltar que todo o ato administrativo deve atender, entre outros princípios, o da legalidade, razoabilidade, moralidade, igualdade e o da motivação, sendo de relevo consignar que, em sede de licitação, todos os atos da Administração devem sempre almejar o atendimento ao princípio da isonomia, da vinculação ao Instrumento Convocatório e da legalidade, consoante artigo 4º do Decreto nº 3555/2000 que dispõe:

A licitação na modalidade de pregão é juridicamente condicionada aos princípios básicos da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo, bem assim aos princípios correlatos da celeridade, finalidade, razoabilidade, proporcionalidade, competitividade, justo preço, seletividade e comparação objetiva das propostas.

4.2. Além disso, salientamos que as ações adotadas pelo pregoeiro na condução dos trabalhos se respaldam nas exigências estipuladas no Instrumento Convocatório, ao passo que o rito da fase externa do certame se norteia pelas disposições do Decreto nº 10.024/2019, disciplinador do pregão eletrônico.

4.3. À luz dos princípios constitucionais que regem a Administração Pública, além do direito positivado através da Lei nº 8.666/93, não resta qualquer dúvida de que a Pessoa Jurídica de Direito Público deverá prestigiar legalidade, moralidade, eficiência e isonomia a todos os certames licitatórios em busca da contratação mais vantajosa ao interesse público.

4.4. No entanto, em que pesem tais considerações, importante ressaltar que, para buscar a contratação mais vantajosa ao interesse público, torna-se necessária a segurança atribuída aos habilitantes, vinculando-os ao edital e este ao processo que o antecedeu, conforme o princípio da vinculação ao instrumento convocatório. Esta norma-princípio encontra-se disposta no art. 41, caput, da citada Lei:

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

4.5. Diz-se, por isso, que o edital torna-se lei entre as partes, e este, por sua vez, somente é publicado após o devido processo administrativo que o justifica e o autoriza. Deste modo, a regra que se impõe é que a realização da licitação deve ser precedida de um processo administrativo que a justifique e a autorize, somente após deve ser publicado o edital, que não poderá sofrer alterações após a publicação, salvo se assim exigir o interesse público, devendo atentar a todos os esclarecimentos, avisos e informações concedidos pelo Pregoeiro e equipe de apoio. Trata-se, portanto, de prática que visa garantir à moralidade e impessoalidade administrava, bem como ao primado da segurança jurídica.

4.6. O objetivo do processo licitatório - mesmo no Pregão Eletrônico, em que o critério de julgamento é o menor preço - é a busca da proposta mais vantajosa para a Administração, o que impõe ao Administrador Público não apenas a busca pelo menor preço, mas também da certificação de que a contratação atenda ao interesse público. Nesse sentido, os documentos apresentados pela RECORRIDA foram considerados suficientes para a comprovação da exequibilidade da proposta, já que o critério de julgamento que balizou o certame foi o menor preço do grupo.

4.7. A RECORRENTE apresenta seus argumentos, basicamente alegando:

- a) Não atendimento ao subitem 24.3.1 do Termo de Referência, anexo I do edital, pela RECORRIDA;
- b) Não atendimento ao subitem 13.22 do Termo de Referência, anexo I do edital, pela RECORRIDA;
- c) Discordância dos critérios utilizados na análise da documentação, da RECORRENTE, de comprovação da qualificação técnica, pela unidade técnica e demandante, argumentando que a RECORRENTE não atendeu aos critérios descritos no subitem 9.11 do edital;
- d) Defesa de que a proposta da RECORRIDA é manifestamente inexequível.

4.8. Preliminarmente esclarecemos que toda empresa participante de licitações promovidas pela administração pública, em sua forma eletrônica, declara estar ciente e que concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no edital.

4.9. Registre-se que, a RECORRENTE, encaminhou questionamentos com vistas a esclarecer alguns pontos do edital na etapa de início da fase externa do pregão eletrônico nº 14/2022. Entretanto, não enviou nenhum pedido de impugnação com a finalidade de contradizer regras ou qualquer especificação de ordem técnica determinadas no instrumento convocatório.

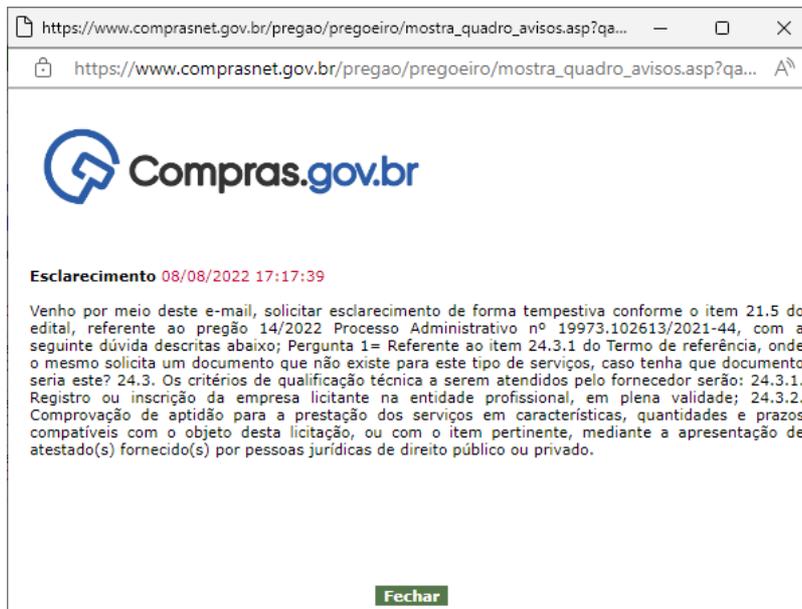
4.10. Quanto alegação da RECORRENTE de não atendimento ao subitem 24.3.1 do Termo de Referência pela RECORRIDA, informamos que o assunto foi analisado no início da fase externa do pregão nº 14/2022, onde uma empresa questionou a exigência, registrada apenas no Termo de Referência, anexo I do edital.

4.11. Em resposta, após exame por parte a área técnica e demandante, foi decidido que a regra seria inadequada e, portanto, invocariamos o subitem 20.10 do edital, que sinaliza:

20.10. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

4.12. A resposta foi publicada no sistema comprasnet, conforme imagem a seguir, em atendimento ao subitem 21.8 que diz:

21.8. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a Administração.



Resposta 08/08/2022 17:17:39

Em atenção ao pedido de esclarecimento, informo que a área técnica e demandante foi consultada, decidindo que a exigência de registro ou inscrição da empresa licitante na entidade profissional não se faz necessária. Como a exigência está presente apenas no Termo de Referência, anexo I do edital, e não nas condições especificadas no subitem 9.11 do Edital, será utilizado o que preconiza o subitem 20.10 do edital, em que diz: "Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital."

Fechar

4.13. Sobre alegação da RECORRENTE de não atendimento ao subitem 13.22 do Termo de Referência, anexo I do edital, pela RECORRIDA, vejamos o que recomenda o texto:

13. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

[...]

13.22. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)). Para a habilitação, o licitante deverá apresentar Declaração indicando o encarregado responsável pela proteção de dados, nos termos do art. 41 da Lei Federal 13.709/18. (grifos nossos)

4.14. Está claro que a exigência diz respeito a etapa de contratação da licitante e não a critério definido para habilitação da empresa durante o certame licitatório. Portanto, será observada em momento oportuno.

4.15. Destaca-se ainda que, durante a fase de aceitação da proposta da RECORRENTE, diligenciamos a área técnica deste Ministério (27305961 e 27357727), que expôs suas razões, no Despacho SGD-CGATE (27334349) e Despacho SEGES-GABIN-CGSES (27365234), indicando o atendimento das exigências de qualificação técnica de que trata o subitem 9.11 do edital, suscitando assim no procedimento de classificação da proposta de preços da RECORRIDA.

4.16. Oportuno mencionar que, nesta fase recursal, submetemos os argumentos do recurso encaminhado pela RECORRENTE, bem como as contrarrazões apresentadas pela RECORRIDA, para novo exame por parte da área técnica e demandante, Coordenação-Geral de Serviços aos Sistemas Estruturantes (27624045), dado que as razões apresentadas dizem respeito a questões técnicas, momento em que exarou aos autos novo pronunciamento, através do Despacho SEGES-GABIN-CGSES (27702840), de onde salientamos os seguintes trechos:

2.4. Do pedido para desclassificar a licitante SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA por não demonstrar capacidade técnica

A recorrente argumenta que a licitante SPEEDMAIS não comprovou, por meio dos seus 12 atestados apresentados, qualificação técnica no que tange ao item 9.11.2.1.1.

Abaixo seguem as argumentações presentes em seu recurso:

Da Qualificação Técnica – não atendimento pela licitante SpeedMais

Considerando a COMPLEXIDADE DO OBJETO licitado (reiterada por inúmeras citações no Termo de Referência) e considerando que somente foram solicitados 2 (dois) itens como critérios de habilitação, as licitantes deveriam comprovar de forma cristalina toda a experiência exigida, prevista no item 24.3 do Termo de Referência e no item 9.11.1 do Edital:

Edital:

9.11.1 Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

9.11.1.1 Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a serviços executados com as seguintes características mínimas:

9.11.2.1.1. fornecimento de solução integrada contemplando prestação de serviços, de forma satisfatória, de teleatendimento receptivo e ativo, 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, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), URA (Unidade de Resposta Audível), CTI (Computer Telephony Integration) e gravação digital;

9.11.2.1.2. Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade 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-mínima de 68.992,00 (sessenta e oito mil, novecentos e noventa e dois) chamados por mês, no período ininterrupto de 6 meses, registrando aproximadamente 1.655.820 (um milhão, seiscentos e cinquenta e cinco mil oitocentos e vinte) chamados, o que corresponde aproximadamente a 25% (vinte e cinco por cento) do volume total estimado para os 24 meses de contratação.

A exigência de atestados de capacidade técnica visa assegurar que a empresa a ser contratada possua condições técnicas mínimas para a execução dos serviços.

Quando as atividades a serem desenvolvidas se mostram de grande RELEVÂNCIA À SOCIEDADE, como no caso em tela, é dever da administração garantir que sua execução se dê, indubitavelmente, por empresa com a experiência, competência e expertise necessárias, de forma que não haja qualquer interrupção ou perda de qualidade dos serviços já prestados. Tal premissa é expressa no próprio Termo de Referência, conforme a seguir transcrito:

"11.3. Convém realçar que a Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, em seu art. 5º estabelece o seguinte:

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes: (...)

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;”

Nesse sentido, os critérios de qualificação técnica previstos no Edital são inegociáveis, sob pena de ofensa aos princípios da legalidade, eficiência e moralidade.

III.2.2.1 - Do não atendimento à Qualificação Técnica prevista no item 9.11.2.1.1 do Edital (item 24.4.1 do Termo de Referência) pela SPEEDMAIS

A licitante SPEEDMAIS apresentou 12 (doze) Atestados de Capacidade Técnica, que, diferente do indicado pela Coordenação-Geral de Serviços aos Sistemas Estruturantes, NÃO SÃO CAPAZES DE COMPROVAR O ATENDIMENTO à totalidade de nenhum dos itens exigidos pelo Edital.

É importante ressaltar que embora o Despacho SEI 27334349 tenha considerado como atendidos os requisitos de qualificação técnica, parece-nos que não foram observadas as exigências contida no item 9.11.2.1.1, que se refere à experiência na implantação, operação, manutenção e gestão de serviço operacionais de atendimento por meio do canal “WEB” e “CHAT”, e também experiência em “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”, até pela justificativa apresentada, que citamos a seguir:

“constatou-se que o quantitativo de chamados do atestado emitido pelo Banco do Brasil é suficiente para demonstrar a capacidade técnica da empresa SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA ao exposto no Edital, em especial aos itens 9.11.2.1.2, 9.11.2.1.3”

Note-se que a avaliação, nos termos citados acima, se LIMITOU a observar o quantitativo de chamados, sem, contudo, observar quais serviços deveriam estar contemplados, nos termos do item 9.11.2.1.1:

9.11.2.1.1. fornecimento de solução integrada contemplando prestação de serviços, de forma satisfatória, de teleatendimento receptivo e ativo, compreendendo a implantação, operação, manutenção e gestão de serviço 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 Atendimentos em Arquitetura WEB, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), URA (Unidade de Resposta Auditável), CTI (Computer Telephony Integration) e gravação digital;

Todos os atestados apresentados, quando existente, comprovou simplesmente implantação FÍSICA de ambiente de Central de Atendimento.

Se a necessidade e OBRIGATORIEDADE de comprovação dos demais serviços deste item não fossem relevantes para habilitar a licitante a ser contratada, QUAL O SENTIDO EM SUA EXIGÊNCIA, devendo ainda a observância do PRINCÍPIO DA ISONOMIA ENTRE AS POSSÍVEIS LICITANTES, que podem não ter participado do respectivo certame por não atender integralmente o exigido neste item.

Diante de tal situação, se mostra INADMISSÍVEL que o Ministério da Economia considere atendida a aptidão técnica por uma empresa sem qualquer experiência em implantação de solução, sendo esta necessidade amplamente exigida no escopo deste certame. Todos os atestados apresentados tratam de contratação de “PA” (Posto de Trabalho) sem qualquer indício de ter a recorrida implementado solução diversa que não seja “atendimento humano” e/ou disponibilização de ambiente FÍSICO.

Ora, “implementar” é completamente diferente de “utilizar” (como definido no Atestado do Banco do Brasil – cuja estrutura lógica foi disponibilizada por ele (BB) para acesso direto ao seu ambiente por parte da SpeedMais e foi disponibilizada também pelo próprio Banco do Brasil em ambiente específico para uso da SpeedMais na execução do contrato objeto do Atestado de Capacidade Técnica apresentado) e, por tal razão, tal exigência não resta atendida pela SPEEDMAIS.

O Atestado de Capacidade Técnica do Banco do Brasil apresentado pela Recorrida foi oriundo do Contrato De Prestação de Serviços nº 201974216808 decorrente da Licitação Eletrônica nº 2018/04281 (a ser encaminhado como complemento deste recurso ao Ministério da Economia por e-mail: licitacao.dal@economia.gov.br).

O referido atestado indica claramente que o atendimento, registro e resposta às demandas foram oriundas de canais de atendimentos virtuais ou físicos (internet, whatsapp, chat, e-mail, rede social e outros) OFERTADOS (fornecidos) pelo BANCO DO BRASIL e suas ligadas/subsidiárias (item 3 do Atestado de Capacidade Técnica).

No Anexo I do Documento 1 (Requisitos de Tecnologia) do Contrato De Prestação de Serviços nº 201974216808 firmado entre a SPEEDMAIS e o Banco do Brasil (página 35), fica exposto que o Banco do Brasil foi o responsável pelo fornecimento do PABX/DAC, sistema de gravação, CTI, URAs e Discador, disponibilizados para a prestação dos serviços de contact center, prevendo seu acesso, por parte da Contratada, de forma remota, a partir do site contratado.

ANEXO I DO DOCUMENTO 1

REQUISITOS DE TECNOLOGIA

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

(...)

1.7. A CONTRATANTE fornecerá os aparelhos telefônicos IP de operadores e supervisores.

1.8. A CONTRATANTE fornecerá o PABX/DAC, sistema de gravação, CTI, URAs e Discador. Esses equipamentos estarão instalados nos ambientes da Central de Relacionamento Banco do Brasil – CRBB, sendo suas manutenções, operações e suporte por conta da CONTRATANTE. Para a prestação dos serviços de contact center a CONTRATADA acessará esses equipamentos de forma remota, a partir do site contratado.

(...).

Além disso, em diligência disponível no SEI (27357713) é possível observar, inclusive por imagens apresentadas pela própria Recorrida, que o ambiente FÍSICO de “infraestrutura física da Central de Atendimento” não atende integralmente às exigências do Edital, diligência limitada à imagens, sem qualquer comprovação de atendimento integral ao exigido neste item de habilitação.

Ao aceitar os atestados desta licitante, o Ministério da Economia está agindo em desconformidade ao previsto no Edital, o que representa clara ofensa ao princípio da vinculação ao instrumento convocatório, o que não se pode admitir.

Em relação ao assunto, o Tribunal de Contas da União – TCU possui jurisprudência consolidada no sentido de que a administração pública deve prever os critérios de qualificação técnica objetivamente no edital e, após sua publicação, deverá observar todos os requisitos exigidos, sob pena de grave ofensa aos princípios da legalidade, da vinculação ao instrumento convocatório e do julgamento objetivo. Senão vejamos:

As exigências de qualificação técnica devem ser objetivamente definidas no edital, sob pena de violação do princípio da vinculação ao instrumento convocatório. (Acórdão 2630/2011-Plenário)

Assim, fica evidente o não atendimento aos requisitos de qualificação técnica pela SPEEDMAIS, demonstrando sua INAPTIDÃO para a execução do objeto licitado, o que não pode ser ignorado pelo Ministério da Economia.

Como amplamente descrito no Termo de Referência, os serviços contratados são de alta relevância e complexidade, com a necessidade de integração dos serviços previstos nesse contrato com outros contratos, quais sejam, de telefonia e de plataforma digital, razão pela qual exigem profissionais capacitados para a sua execução.

1.8 (...) É relevante, também, para a consideração desse custo inicial de entrada, o tempo para a adequação e adaptação. A curva de conhecimento da nova CONTRATADA deve ser considerada como importante custo, já que afeta não só o tempo de disposição de servidores públicos especialistas, como, também, a qualidade de atendimento aos cidadãos usuários dos sistemas deste Ministério da Economia.

1.9 (...) A presente contratação trata de um catálogo de serviços específico para este Ministério, já que exige tratamento de demandas relacionadas a complexos sistemas e atendimento a usuários qualificados, servidores técnicos das três esferas do governo, no caso dos Sistemas Estruturantes. Essa especificidade dos serviços dificulta a comparação com outras centrais de atendimento e a elaboração de pesquisas de mercado e preço.

1.10. Além dessas dificuldades, o tipo de atendimento pretendido não se refere a uma simples Central de Atendimento, está incluída, também, a necessidade de integração dos serviços previstos nesse contrato com outros contratos, quais sejam, de telefonia e de plataforma digital.

Em resposta a tal exigência, a Recorrida apresentou um documento contendo fotos como suposta comprovação de exequibilidade da sua proposta, ao argumento de possuir infraestrutura tecnológica e física para absorver a Central de Atendimento do Ministério da Economia.

Ressalte-se que em nenhum dos outros atestados de capacidade técnica apresentados pela SPEEDMAIS foi demonstrada sua capacidade e aptidão para atender a totalidade de todos os requisitos exigidos no item de 9.11.2.1.1 do Edital, não sendo comprovado o fornecimento de "solução integrada" com todos os serviços previstos e obrigatórios indicados neste item, razão pela qual SUA DESCLASSIFICAÇÃO É MANDATÓRIA.

Como expressado no pedido para reconhecer a não comprovação da empresa **FSBR**, quanto ao não cumprimento do **item 9.11.2.1.1**, esta Equipe de Planejamento reafirma que não se pode cobrar execução de objeto idêntico, muito menos no serviço de Contact Center. Como visto acima, não há padronização a ser seguida quando se pretende contratar o objeto em tela. Além da diversidade de métricas usadas para mensurar os serviços, há também uma ampla lista de ferramentas e equipamentos que podem ser usados na estruturação de uma central de atendimento. O que tem de ser observado, e isso é pacificado no mercado de Contact Center, é o **domínio/expertise** da empresa no segmento de Central de Atendimento, em especial seus canais de prestação do serviço (receptivo, ativo, humano e digital, e atendimento por multimeios (chatbot, correio eletrônico, internet (redes sociais), web chat e formulário eletrônico). **As ferramentas são instrumentais/acessórias.**

Dos mais de cem pedidos de esclarecimento, praticamente não se tratou desse tema. Como esse é o entendimento vigente no mercado, as especificações tratadas no **item 9.11.2.1.1** não foram um limitador para a competitividade deste certame, no qual participaram 9 (nove) empresas. Por conta dessa disputa, houve uma considerável redução dos valores quando comparados com a pesquisa de preço e com o contrato atualmente vigente (nº 60/2017).

Mais uma vez, mostra-se a tabela com as diversas contratações firmadas por órgãos públicos para prestação de serviço de Contact Center:

Pregão nº	Órgão	Unidade de Medida
2/2021	Ministério da Economia (Ouvidoria)	uPA (Posto de Atendimento)
704 /2021	Prefeitura do Rio de Janeiro	Posto de Trabalho
12/2021	Funpresp - Executivo	PA (Posto de Atendimento)
03/2019	Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos (MDH)	USA (Unidade de Serviço de Atendimento)
05/2019	Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS)	uPA (Posto de Atendimento)
121/2021	Governo do Estado do Maranhão	Unidades Funcionais
12/2020	Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT)	PA (Posições de Atendimento)
08/2020	Ministério da Infraestrutura	Quantidade de Solicitações
30/2021	Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP)	Por Atendimento
16/2020	Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP)	Posto de Trabalho
26/2019	Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL)	Por Atendimento
21/2020	Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)	Por Atendimento em faixas
03/2019	Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA)	Número de Atendimentos
09/2020	Polícia Rodoviária Federal (Goiás)	Posto de Trabalho
16/2021	Polícia Rodoviária Federal (Rio de Janeiro)	Posto de Trabalho
01/2019	Empresa Gestora de Ativos S.A. (EMGEA)	Posto de Trabalho
21/2019	Ministério da Educação (MEC)	USA (Unidade de Serviço de Atendimento)
16/2019	Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão (TRE-MA)	Posto de Trabalho
01/2022	Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão (TRE-MA)	Posto de Trabalho

Se formos observar, quais itens/ferramentas foram solicitadas nas contratações acima, constataríamos essa imensa diversidade.

E isso foi o que se respondeu ao Tribunal de Contas da União, quando a Corte questionou o pregoeiro sobre os fatores que levaram a manutenção do modelo atual de prestação de serviço, sendo:

Antes de iniciarmos a resposta ao questionamento, cabe destacar que, após todo o período de Planejamento da Contratação, ficou notória a ausência de uma padronização mínima para a contratação do objeto "Central de Atendimento". Cada órgão adapta sua contratação às suas particularidades. Entende-se que poderia ser mantida a flexibilidade, contudo, com um mínimo de padronização para que os gestores pudessem ter mais segurança/informações quando da escolha de modelos tidos como mais eficientes. Segue lista de contratações observadas que demonstram essa ausência de padronização (...).

Frente à realidade de ausência de padronização, a variável **chamado/atendimento** possibilitou que todos pudessem competir pela futura contratação, seja ela qual for a métrica e forma realizada, seja para empresas prestadoras de serviço a entes entes públicos ou privados.

9.11.2.1.3. Destaca-se que a média apurada em volume de chamados se dá **pela ausência de padronização dos diversos tipos de serviços prestados em termos da métrica USA, UST ou USM, uma vez que estes dependem da forma de cada contrato. Entretanto, o fato em comum de todos eles é a quantidade de chamados. Desse modo, o fornecedor é capaz de utilizar diversos contratos, seja por posto de atendimento ou por métrica de resultado para comprovar capacidade suficiente para executar o modelo de serviço proposto em sua complexidade intrínseca. Para comprovação deste requisito, será permitida a soma de certificados, desde que contemplem o mesmo período de operação, demonstrando assim a capacidade de absorção do volume esperado pela licitante;**

Após motivar o entendimento para a aceitação de **objeto similar** para fins de comprovação técnica, como fizemos para **as duas licitantes que tiveram suas documentações analisadas (FSBR e SPEEDMAIS)**, passa-se a demonstrar os pontos que fizeram a licitante **SPEEDMAIS** ser habilitada pelo senhor pregoeiro.

A empresa **SPEEDMAIS** apresentou 12 atestados de capacidade técnica operacional. Após análise dos 12 atestados, a Equipe de Planejamento constatou sua capacidade de executar o objeto desta licitação. Iniciaremos a análise pelo atestado emitido pelo Banco do Brasil. Como dito no despacho que habilitou a licitante **SPEEDMAIS** (documento SEI 27334349), só o atestado emitido pelo Banco do Brasil foi suficiente para comprovar **a execução de objeto similar**. Segundo o atestado de capacidade técnica, a empresa realizou em 1 (um) ano **quase 3 (três) vezes o estimado para os 24 (vinte e quatro) meses desta contratação**. Distribuídos da seguinte forma: atendimento receptivo 8.712.987 chamados, atendimento ativo 8.643.281 chamados e atendimento multimeios 489.397 chamados.

A licitante **CENTRAL IT** encaminhou cópia do contrato firmado entre a **SPEEDMAIS** e o Banco do Brasil (nº 201974216808). Contudo, o contrato e os documentos que o acompanham estão disponíveis para qualquer cidadão de forma pública. E esta Equipe de Planejamento já havia analisado o contrato nº 201974216808, sendo verificado as seguintes pontos:

OBJETO CLÁUSULA PRIMEIRA - O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de contact center para a Central de Relacionamento Banco do Brasil – CRBB, incluindo o fornecimento de infraestrutura de atendimento, de acordo com as condições e especificações mínimas exigidas no Edital e conforme proposta comercial de 12.07.2019, obrigando-se a CONTRATADA a realizar as tarefas constantes do Documento nº 1 deste contrato e seu anexo, disponibilizando pessoal necessário para atender a demanda de serviços indicada pelo CONTRATANTE.

Parágrafo Primeiro - Os serviços serão prestados diretamente pela CONTRATADA, vedada a cessão, transferência ou subcontratação, total ou parcial, exceto se previstas neste contrato.

(...)

VIGÊNCIA E RESCISÃO CLÁUSULA SEGUNDA -

A vigência deste contrato é de **20 (vinte) meses**, contada do início da prestação dos serviços, prorrogável por até 60 (sessenta) meses.

(...)

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA –

A contratada (e suas coligadas ou as consorciadas), no âmbito deste contrato, declara(m) e se compromete(m) a: a) **Adotar boas práticas de preservação ambiental**, protegendo o meio ambiente, prevenindo práticas danosas e executando seus serviços em observância à legislação vigente, principalmente no que se refere aos crimes ambientais;

(...)

j) **Disseminar práticas de responsabilidade socioambiental na cadeia de fornecedores;**

(...)

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA -

A CONTRATADA se compromete a guardar sigilo absoluto sobre as atividades decorrentes da execução dos serviços e sobre as informações a que venha a ter acesso por força da execução deste contrato, bem como a tratá-las conforme os Critérios de Tratamento da Informação e às normas referentes à Segurança da Informação disponibilizadas pelo CONTRATANTE no Portal de Políticas de Segurança da Informação (PSI) www.bb.com.br/psi.

Parágrafo Único - Durante a execução deste contrato, a CONTRATADA dará acesso, em tempo hábil, às informações, processos, serviços e/ou suas instalações ao CONTRATANTE, quando solicitado, para viabilizar a verificação dos controles de Segurança da Informação instituídos e Orientadores listados no Portal PSI."

Parágrafo Único - Durante a execução deste contrato, a CONTRATADA dará acesso, em tempo hábil, às informações, processos, serviços e/ou suas instalações ao CONTRATANTE, quando solicitado, para viabilizar a verificação dos controles de Segurança da Informação instituídos e Orientadores listados no Portal PSI." **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA** - A CONTRATADA, por seus dirigentes, prepostos ou empregados, compromete-se, mesmo após o término do presente contrato, a manter completa confidencialidade e sigilo sobre quaisquer dados ou informações obtidas em razão do presente contrato, reconhecendo que não poderão ser divulgados ou fornecidos a terceiros, salvo com expressa autorização, por escrito, do CONTRATANTE.

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA será responsável, civil e criminalmente, por quaisquer danos causados a CONTRATANTE e/ou terceiros em virtude da quebra da confidencialidade e sigilo a que estão obrigadas.

Parágrafo Segundo - Para os fins previstos na presente Cláusula, a CONTRATADA obriga-se a manter sob sua guarda e responsabilidade, Termo de Compromisso com o Sigilo da Informação, firmado por todos os seus empregados que venham a participar da prestação dos serviços objeto deste Contrato, nos termos da minuta constante do Documento nº 3, que faz parte integrante deste Contrato.

DOCUMENTO Nº 1

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1. OBJETO 1.1. Contratação de empresa para prestação de serviço de contact center para a Central de Relacionamento Banco do Brasil – CRBB, com fornecimento de infraestrutura de atendimento pela própria empresa, pelo prazo de 20 (vinte) meses.

1.2. Para o cumprimento deste objeto, a CONTRATADA será responsável pela plena execução dos serviços contratados, pelo recrutamento, seleção, capacitação e gestão dos profissionais destinados à prestação dos serviços, gestão e monitoramento dos serviços prestados, disponibilização e manutenção da infraestrutura predial e material permanente, estações de trabalho/microcomputadores, mobiliário, monitores, impressoras, links de comunicação, servidores e headset.

1.3. Serão prestados serviços de telemarketing ativo, receptivo e atendimento multimeios (internet, e mail, chat etc.), incluindo o planejamento, controle, gestão e monitoramento da operação e da qualidade do atendimento, fornecimento de instalações físicas, infraestrutura de rede, estações de trabalho/microcomputadores, rede local, mobiliários, material de expediente, equipamentos

necessários à execução dos serviços, manutenção e suporte, em conformidade com os requisitos e diretrizes estabelecidas neste Contrato.

(...)

2.3 HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

2.3.1 Os serviços serão prestados nos horários estabelecidos pelo CONTRATANTE, tendo por base o horário oficial de Brasília, o Código de Ética do Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação do Setor de Relacionamento – PROBARE, em sua última versão divulgada pela ABT (Associação Brasileira de Telesserviços) e as Regras de Autorregulação da FEBRABAN.

(...)

2.5. OPERAÇÃO

2.5.1 Descrição da operação:

Atividades Mínimas:

1. **Telemarketing Receptivo** Atendimentos diversos a clientes, tais como: a) Fornecimento de informações e esclarecimentos que se fizerem necessários sobre produtos e serviços do Banco, de suas coligadas/ subsidiárias e afins, de acordo com roteiros/ procedimentos fornecidos pelo CONTRATANTE; b) Registro de ligações, de solicitações, de sugestões, de elogios, de denúncia e de reclamações; c) Oferta de produtos e serviços; d) Cobrança e regularização de operações inadimplidas por meio de soluções automatizadas; e) Encaminhamento das situações que não tenham solução imediata, de acordo com as orientações do CONTRATANTE. f) Serviços de suporte técnico, suporte operacional e suporte a serviços para atendimento às dúvidas técnicas, operacionais e requisições de usuários de produtos, serviços e sistemas relacionados à tecnologia para atendimento à clientes e funcionários – Help Desk

2. **Telemarketing Ativo** Abordagens diversas a clientes, tais como: a) Oferta de produtos e serviços; b) Cobrança e regularização de operações inadimplidas por meio de soluções automatizadas; c) Retorno de contatos efetuados pelos clientes por qualquer canal de atendimento do Banco; d) Informações sobre produtos e serviços.

3. **Atendimento Multimeios** a) Atendimento, registro e resposta às demandas oriundas de canais de atendimento virtuais ou físicos do Banco e de suas coligadas/ subsidiárias e afins, como: internet, chat, rede de agências e outros; b) Encaminhamento às áreas responsáveis, no prazo estabelecido pelo CONTRATANTE, das ocorrências que não tiverem solução prevista nos documentos e informativos fornecidos ou cujos roteiros/procedimentos recomendem o repasse para solução.

Qualificação Desejável:

1. Ser maior de 18 anos.
2. Conhecimentos exigidos para o exercício do cargo;
3. Grau de escolaridade mínima: Ensino Médio completo ou cursando 3º ano;
4. Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita;
5. Habilidades técnicas para realizar o adequado atendimento, em linguagem clara;
6. Habilidades de negociação e argumentação;
7. Treinamento específico em técnicas de telemarketing receptivo, ativo e atendimento multimeios;
8. Conhecimentos básicos em informática (sistemas operacionais, suítes de escritórios, internet, aplicativos mobile, smartphone, tablets, etc).
9. Para os atendimentos bilíngues, conhecimento e fluência verbal e escrita em idioma estrangeiro (inglês, espanhol, japonês ou outros idiomas requisitados pelo CONTRATANTE);
10. Comportamento ético;
11. Conhecimento da legislação voltada à atividade de contact center, defesa do consumidor e atendimento.

(...)

2.15. PLANEJAMENTO DOS SERVIÇOS

2.15.1. A CONTRATADA deverá elaborar e encaminhar para aprovação do CONTRATANTE, os planos de ação a seguir descritos, nos prazos indicados

PLANO	CONTEÚDO
a) Plano de Instalação e Implantação da Operação Prazo: até 20 dias após assinatura do contrato	Cronograma com cada fase de instalação ou adequação da infraestrutura física, tecnológica e de segurança, considerando os requisitos e diretrizes deste Documento.
b) Plano de Segurança da Informação Objetivo: propor ações que assegurem o sigilo das informações, bem como as medidas administrativas que serão adotadas no caso de quebra de sigilo. Prazo: até 20 dias após assinatura do contrato	Descrever os procedimentos/rotinas, inclusive comportamentais, a serem adotados na operação, para controle do acesso à informação, proteção de dados e voz; - realização de troca de dados.
c) Plano de Sucessão Final Objetivo: repasse de conhecimentos e dos serviços à empresa sucessora, visando garantir a continuidade e a qualidade dos serviços. Prazo: até 20 dias após assinatura do contrato	Descrição das ações previstas; - Cronograma de implementação das ações; - Relação dos responsáveis pelo repasse das informações; - Informações sobre o dimensionamento das equipes por módulo de atendimento; - Prever que a empresa sucessora possa visitar a operação, acompanhada do CONTRATANTE.

2.6 GESTÃO DA OPERAÇÃO:

2.6.1 As atividades mínimas a serem desenvolvidas **na função planejamento e controle da operação e a qualificação desejável** para o funcionário exercê-la...

(...)

2.6.2 As atividades mínimas a serem desenvolvidas **na função gerenciamento da operação e a qualificação desejável** para o funcionário exercê-la...

(...)

2.6.3 As atividades mínimas a serem desenvolvidas **na função coordenação da operação e a qualificação desejável** para o funcionário exercê-la...

(...)

2.6.4 As atividades mínimas a serem desenvolvidas **na função supervisão da operação e a qualificação desejável** para o funcionário exercê-la...

(...)

2.6.5 As atividades mínimas a serem desenvolvidas **na função monitoria e qualidade do atendimento e a qualificação desejável** para o funcionário exercê-la...

(...)

2.6.6 As atividades mínimas a serem desenvolvidas **na função capacitação e a qualificação desejável** para o funcionário exercê-la...

(...)

2.9. MONITORIA – QUALIDADE DO ATENDIMENTO

2.9.1. Mensalmente, todos os operadores devem ter suas ligações avaliadas quanto à qualidade do atendimento.

2.9.2. As ligações serão monitoradas durante o atendimento (ligações em tempo real) e após o atendimento ao cliente (ligações gravadas), de acordo com os critérios e parâmetros de monitoração descritos a seguir.

(...)

2.9.9. Os supervisores deverão monitorar os atendimentos em tempo real, dando especial atenção aos atendimentos realizados pelos operadores novatos (em período de experiência). Ao identificar qualquer não conformidade no atendimento, deverá ser fornecido feedback imediato ao operador.

(...)

Relatórios

2.10.13. Mensalmente, após o encerramento do processo de avaliação, a CONTRATADA deverá encaminhar relatório gerencial de monitoria no padrão definido pelo CONTRATANTE. O relatório deverá ser anexado à fatura mensal.

(...)

2.18. REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA

2.19.1. Fica sob a responsabilidade da CONTRATADA toda a infraestrutura predial do imóvel sede dos serviços objeto deste contrato, tais como estrutura física, mobiliário, instalações eletrohidrossanitárias, de ar condicionado, de rede e de telecomunicações dentre outros, em conformidade com a legislação e normas técnicas em vigor.

(...)

2.22. CIRCUITO FECHADO DE TELEVISÃO – CFTV – PROCEDIMENTOS.

2.22.1. A CONTRATADA deve designar responsável pelo funcionamento do sistema de CFTV.

ANEXO I DO DOCUMENTO 1

REQUISITOS DE TECNOLOGIA

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1. O site da CONTRATADA, doravante denominado “site contratado”, terá o fornecimento, implementação, manutenção, operação dos recursos tecnológicos necessários ao seu funcionamento de acordo com as especificações deste Anexo.

1.2. O site contratado possuirá um ambiente restrito para a CONTRATANTE. As localizações e especificações do site contratado deverão atender as exigências deste Anexo.

1.3. A CONTRATADA deverá fornecer links de comunicação e infraestrutura tecnológica para o site contratado, conforme especificado nos requisitos de tecnologia deste Documento.

1.4. O appliance Firewall para o ambiente restrito da CONTRATANTE será fornecido pela CONTRATADA e o gerenciamento/controle/configuração será de responsabilidade da CONTRATANTE.

1.5. Todos os ativos de rede e segurança deverão estar física e logicamente dedicados a CONTRATANTE.

1.6. Será de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento da estrutura de rede local (equipamentos, racks e cabeamento estruturado), estações de trabalho/microcomputadores, fones de cabeça, impressoras, PABX para utilização no administrativo do site contratado (inclusive troncos EIs), assim como ramais administrativos para o ambiente restrito da CONTRATANTE, destinados à comunicação interna no site da CONTRATADA, links de comunicação entre os sites da CONTRATADA e da CONTRATANTE, terminadores de túneis, firewalls (inclusive para o ambiente restrito da CONTRATANTE dentro do site da CONTRATADA) e demais recursos tecnológicos necessários ao funcionamento pleno e seguro no site contratado, assim como entre o site contratado e a CRBB – Central de Relacionamento BB, conforme especificações deste Anexo. Os fones de cabeça serão fornecidos pela CONTRATADA e deverão ser compatíveis com os aparelhos telefônicos IP a serem fornecidos pela CONTRATANTE.

1.7. A CONTRATANTE fornecerá os aparelhos telefônicos IP de operadores e supervisores.

1.8. A CONTRATANTE fornecerá o PABX/DAC, sistema de gravação, CTI, URAs e Discador. Esses equipamentos estarão instalados nos ambientes da Central de Relacionamento Banco do Brasil – CRBB, sendo suas manutenções, operações e suporte por conta da CONTRATANTE. Para a prestação dos serviços de contact center a CONTRATADA acessará esses equipamentos de forma remota, a partir do site contratado.

1.9. Para o ambiente restrito da CONTRATANTE dentro do site contratado, a CONTRATANTE fornecerá as estações de trabalho/microcomputadores, impressoras, servidores de arquivo e aparelhos telefônicos IP para ligações externas dos funcionários da CONTRATANTE. As manutenções, operações, suporte e assistência técnica desses equipamentos serão por conta da CONTRATANTE.

1.10. O fornecimento, implantação, manutenções, operações, suporte e assistência técnica da rede local (inclusive firewalls) desse ambiente restrito serão por conta da CONTRATADA e de acordo com o especificado nos requisitos de tecnologia deste Documento.

(...)

3. SERVIÇOS DE SUPORTE, MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

3.1. A CONTRATADA deverá manter equipe residente qualificada no ambiente do site, no horário de funcionamento do site, para suporte, operação, manutenção e assistência técnica dos recursos fornecidos pela CONTRATADA.

(...)

4. REDE LOCAL E TELECOMUNICAÇÕES

4.1. O fornecimento, instalação, manutenção, suporte e operação da rede local do site contratado e seus equipamentos é de responsabilidade da CONTRATADA, exceto o que, explicitamente, está especificado a cargo da CONTRATANTE neste Anexo.

4.2. Para auxiliar o entendimento da topologia tratada e especificada neste Documento, vide desenhos esquemáticos constantes do item 4.8 “Desenhos Esquemáticos de Telecomunicações e Redes”.

4.3. Conforme item 6.4.1.b, todo tráfego em direção à internet e não aos serviços da Rede Corporativa da CONTRATANTE, fica a cargo da CONTRATADA, observando as políticas de segurança definidas pela CONTRATANTE.

(...)

5.2. Software para as estações de trabalho/microcomputadores do Operador e Supervisor:

5.2.1. **Todos os Softwares, inclusive sistema operacional, suíte de escritório e aplicativos deverão ser mantidos e gerenciados pela CONTRATADA;**

(...)

DOCUMENTO Nº 2

DEMONSTRATIVO DE ORÇAMENTO DE CUSTOS – CUSTO MENSAL

(...)

1. REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS OPERACIONAIS DE ATENDIMENTO

1.1. A CONTRATADA será remunerada por VA – Valor de Atendimento do tipo de serviço prestado, considerando os resultados obtidos nos indicadores de níveis de serviços e as condições a seguir abaixo relacionadas.

1.2. As ligações ativas serão realizadas, preferencialmente, nos períodos de “vale” (períodos do dia/mês de menor recebimento de ligações receptivas), a partir das PAs – Posições de Atendimento com a função call blending.

1.3. Nas ligações ativas o objetivo de cada abordagem será definido previamente pelo CONTRATANTE. As ligações serão classificadas em efetivadas e concretizadas: a) Ligação ativa efetivada é aquela atendida por voz humana que não seja o cliente; b) Ligação ativa concretizada é a ligação atendida pelo próprio cliente.

(...)

2.11. INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇOS APLICÁVEIS A TODOS OS MÓDULOS DE ATENDIMENTO

Segundo o atestado emitido pelo Banco do Brasil, a equipe é composta por:

- Posições físicas de atendimento instaladas: 516
- Teleatendentes: 1.108
- Teleatendentes bilíngue: 20
- Supervisores de atendimento: 27
- Multiplicadores/Instrutores: 10
- Monitores/Qualidade: 18
- Analista de sistema e informática: 06
- Planejamento/Tráfego: 03
- Gerência/Coordenação: 07

Alocados nessa atividade de Contact Center atuam: 1.715 profissionais.

Contudo, em linha com o parágrafo 3º, do art. 30, da lei 8.666/93, numa rápida comparação entre esta futura contratação e o contrato firmado entre o Banco do Brasil e a licitante **SPEEDMAIS**, já se percebe a realização de objeto similar.

Art. 30. A documentação relativa à qualificação técnica limitar-se-á a:

(...)

§ 3º Será sempre admitida a comprovação de aptidão através de certidões ou atestados de obras ou serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior.

Como já dito, a licitante **SPEEDMAIS** apresentou doze atestados na fase de habilitação e, nas contrarrazões, destacou os atestados abaixo:

ATESTADO BANCO DO BRASIL

Atestado referente ao serviço de CONTACT CENTER para a Central de relacionamento Banco do Brasil.

Possui mais de 17 milhões de atendimentos voz e digital nos últimos 12 meses, perfazendo assim mais de 8 milhões de atendimento no período de 6 meses.

Incluindo implantação, mobiliários, infraestrutura física, computadores, headsets, data center (Servidor, firewall e Switch gerenciáveis), CFTV, controle de acesso, gerador, no-break, fax digital e links de internet dedicados com redundância.

ATESTADO EMLURB

Atestado de Serviço de CALL CENTER, referente a serviços técnicos, IMPLANTAÇÃO FÍSICA, IMPLANTAÇÃO DE PROCEDIMENTOS, operação e gestão continuada da CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO RECEPTIVO E ATIVO DO 156.

Possui 6 posições de atendimento 24 X 7 com aproximadamente 10 mil atendimento mês.

Incluindo implantação, mobiliários, infraestrutura física, computadores, headsets, data center (Servidor, firewall e Switch gerenciáveis), CFTV, controle de acesso, gerador, no-break, links de internet dedicados com redundância, plataforma de atendimento voz e portais de atendimento (CRM).

ATESTADO BERNHOEFT

Atestado de serviço técnico profissionais de planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e Gestão da CENTRAL DE ATENDIMENTO receptivo e canais de multimeios (E-MAIL, CAHTBOT, WHATSAPP, URA).

Possui 9 posições de atendimento 6.000 ligações mensais.

Incluindo implantação, mobiliários, infraestrutura física, computadores, headsets, data center (Servidor, firewall e Switch gerenciáveis), CFTV, controle de acesso, gerador, no-break, links de internet dedicados com redundância, plataforma de atendimento voz e digital e plataforma de service desk.

ATESTADO IRH (SASSEPE)

Atestado de serviço emergencial, com contrato de duração de 6 meses, para agendamento de consultas e perícias através de CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO e da utilização de sistema informatizado.

Possui 45 posições e atendimento com média de 120 mil ligações mensais.

Incluindo implantação, mobiliários, infraestrutura física, computadores, headsets, data center (Servidor, firewall e Switch gerenciáveis), CFTV, controle de acesso, gerador, no-break, links de internet dedicados com redundância, plataforma de atendimento voz, sistema de agendamento (CRM).

ATESTADO SEBRAE/PE

Atestado de serviço técnicos profissionais de planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de serviço de **TELEATENDIMENTO RECEPTIVO/SAC (URA E 0800) E ATIVO (DAC E TTS)**, canais de Multimeios (E-MAIL, CHAT, WEB CHAT, CHATBOT, WHATSAPP, REDES SOCIAIS E SUPORTE).

Possui 12 posições de atendimento, 12 horas diárias.

Incluindo implantação, mobiliários, infraestrutura física, computadores, headsets, data center (Servidor, firewall e Switch gerenciáveis), CFTV, controle de acesso, gerador, no-break, links de internet dedicados com redundância, plataforma de atendimento voz e digital, portal de demandas integrado com sistema de registro de atendimento.

ATESTADO SEBRAE/AL

Atestado de serviço técnicos profissionais de planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de serviço de **TELEATENDIMENTO RECEPTIVO/SAC (URA E 0800) E ATIVO (DAC E TTS)**, canais de Multimeios (E-MAIL, CHAT, WEB CHAT, CHATBOT, WHATSAPP, REDES SOCIAIS E SUPORTE).

Possui 5 posições de atendimento, com média de 3.012 atendimento mensais.

Incluindo implantação, mobiliários, infraestrutura física, computadores, headsets, data center (Servidor, firewall e Switch gerenciáveis), CFTV, controle de acesso, gerador, no-break, links de internet dedicados com redundância, plataforma de atendimento voz e digital, portal de demandas integrado com sistema de registro de atendimento.

ATESTADO AGENERSA

Atestado referente ao serviço de Teleatendimento/Ouvidoria (CALL CENTER).

Possui 4 Posições de atendimento, 12 horas diária.

Incluindo implantação, mobiliários, infraestrutura física, computadores, headsets, data center (Servidor, firewall e Switch gerenciáveis), CFTV, controle de acesso, gerador, no-break, links de internet dedicados com redundância, plataforma de atendimento voz e digital, portal de demandas integrado com sistema de registro de atendimento.

Vê-se que a comprovação da execução dos serviços deve indicar características semelhantes, que guardem proporção com a dimensão e a complexidade do objeto a ser executado. Não haveria necessidade, portanto, de comprovação da execução idêntica do objeto do certame, desde que observada a similaridade com o mesmo, o que ocorre na hipótese em comento, uma vez que as atividades desenvolvidas em todos os contratos referem-se à prestação do serviço de TELEATENDIMENTO.

*Desse modo, considerando compatibilidade entre as atividades descrita dos atestados e a desenvolvida no presente contrato, têm-se que os quantitativos mínimos de volumetria exigidos pelo Edital para demonstração da prestação prévia de serviços similares foram **COMPLETAMENTE ATENDIDOS**.*

*A empresa **CENTRAL IT** fundamenta seu pedido para inabilitar a licitante **SPEEDMAIS**, tendo em vista o **item 1.8. do contrato n° 201974216808 firmado com o Banco do Brasil**. Esse item refere-se ao fornecimento, por parte do Banco do Brasil, dos equipamentos: PABX/DAC, sistema de gravação, CTI, URAs e Discador; e não pela licitante **SPEEDMAIS**.*

1.8. A CONTRATANTE fornecerá o PABX/DAC, sistema de gravação, CTI, URAs e Discador. Esses equipamentos estarão instalados nos ambientes da Central de Relacionamento Banco do Brasil – CRBB, sendo suas manutenções, operações e suporte por conta da CONTRATANTE. Para a prestação dos serviços de contact center a CONTRATADA acessará esses equipamentos de forma remota, a partir do site contratado.

*Agora, passa-se ao detalhamento do atestado emitido pela AGENERSA. Abaixo segue trecho do edital e do termo de referência da contratação firmada entre a **SPEEDMAIS** e AGENERSA:*

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO AGENERSA N° 04/16

1 - INTRODUÇÃO

1.1 A AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (AGENERSA), com sede na Av. Treze de Maio, n.º 23 – 23º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ, torna público que, devidamente autorizado pelo CONSELHO-DIRETOR, na forma do disposto no Processo Administrativo n.º E-12/003/243/2016, que no dia, hora e endereço eletrônico indicados no Item 3 deste Edital, será realizada licitação na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, do tipo MENOR PREÇO GLOBAL, que será regido pela Lei Federal n.º 10.520, de 17 de julho de 2002, pelos Decretos Estaduais n.ºs 31.863 e 31.864, ambos de 16 de setembro de 2002, com aplicação subsidiária da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei Estadual n.º 287, de 4 de dezembro de 1979, da Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006, do Decreto Estadual n.º 3.149, de 28 de abril de 1980, e respectivas alterações, do Decreto Estadual n.º 42.063, de 06 de outubro de 2009, do Decreto Estadual n.º 42.091, de 27 de outubro de 2009, do Decreto Estadual n.º 42.301, de 12 de fevereiro de 2010, do Decreto Estadual n.º 41.203, Decreto Estadual n.º 45.600, de 16 de março de 2016, da Resolução SEPLAG n.º 429, de 11 de janeiro de 2011, demais Resoluções editadas pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão e disposições legais aplicáveis e do disposto no presente edital.

(...)

2 - DO OBJETO, PRAZO E REGIME DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

2.1 O objeto do presente Pregão Eletrônico é a prestação de serviços de teleatendimento (call center), com sistema on line, por até 06(seis) pontos de atendimento dedicado – PAs, pelo prazo de 24(vinte e quatro) meses consecutivos, conforme especificações constantes do Termo de Referência – Anexo I e da Proposta Detalhe – Anexo II.

(...)

20.6 Acompanham este Edital os seguintes anexos:

Anexo I Termo de Referência (...)

TERMO DE REFERÊNCIAPRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO (CALL CENTER)

(...)

1.1. Apresentação

Contratação de prestação de serviços de sistema de ouvidoria (Call Center), com sistema on line e por pontos de atendimento dedicado (PAs), pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, sendo solicitados conforme a demanda desta Agência e podendo ser prorrogado por igual período ou por períodos diversos até o limite de 60 (sessenta) meses nos termos da Lei 8.666/93 e demais alterações.

O horário previsto para a prestação dos serviços será o compreendido entre as 08:00 e 20:00, podendo ser estendido conforme necessidades da AGENERSA. O valor proposto deverá ser formulado para cada ponto de atendimento dedicado, considerando o turno de 6 horas, a fim de propiciar o pagamento apenas pelas unidades efetivamente utilizadas. Deve ser previsto pelo Licitante a possibilidade de extensão de horário em outros turnos na sua formulação de preços, sendo cotados em sua proposta comercial em item separado. Vale salientar que em resposta ao Ofício SECEX/PRESI nº 017/2014, encaminhado ao PROCON, visando a enquadrar esta Autarquia na ressalva do parágrafo único, do art. 2º, da Lei 6465/2013, decidiu aquele Órgão que, tendo sido demonstrado que não disponibilizar atendimento 24 horas x 7 dias não incorre em prejuízo aos consumidores administrados que buscam o atendimento efetuado pela AGENERSA, está esta Agência dispensada, até nova avaliação dos atendimentos do SAC, no prazo de um ano, a se extinguir em julho/2016, de cumprir o dispositivo legal ali estabelecido (Decisão proferida pelo Procon-RJ, em 28/7/2015, juntada ao processo E12/003.615/2013, fl. 652).

(...)

3 - OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

Dar continuidade na prestação dos serviços de teleatendimento hoje existentes na agência, porém agregando valores aos atuais em termos de conformidade, qualidade e quantidade, esse último em função da regulação da CEDAE. Prover o sistema atual de maiores recursos gráficos e de relatórios, bem como a interface de comunicação desde o início das demandas de ouvidoria até o encerramento das mesmas.

4 - CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DOS ITENS

4.1 - Serviços de Call Center

Detalhamento das operações realizadas pelo Sistema de Ouvidoria.

O Sistema tem como finalidade o recebimento, registro e tramitação das solicitações, reclamações, sugestões, denúncias e elogios enviados por clientes e usuários das concessionárias reguladas. Abaixo especificamos as principais funcionalidades que o sistema deverá conter:

- Deverá ser baseado em ambiente web, onde o sistema rodará em qualquer computador conectado à internet;
- Os usuários das concessionárias deverão entrar em contato com o 0800, no Call Center, quando o operador fará o registro no sistema de suas manifestações;
- Feito o registro, o sistema enviará automaticamente um email de confirmação para o endereço eletrônico fornecido pelo usuário no ato do cadastro. Este email deverá conter seu número de protocolo (gerado automaticamente pelo sistema);
- A Reclamação/sugestão será inserida no banco de dados do sistema, assim como todos os dados do usuário, de forma separada, permitindo assim o envio posterior de novas Reclamações/Sugestões por parte do usuário sem a necessidade de um novo cadastro;
- A Ouvidoria acessará a pasta com os novos registros, para que possa encaminhá-los às suas respectivas Concessionárias;
- Registrar o log da operação;
- Registrar e manter histórico de acessos.

STATUS DOS CHAMADOS

Os chamados abertos no call center deverão possuir os seguintes Status:

- Em Andamento
- Transferido para a Ouvidoria;
- Transferido para a Concessionária;
- Solucionado;
- Fechado

4.1.1 OUVIDORIA

- Para acessar o sistema, o Ouvidor credenciado deverá entrar em uma página para fornecer seu login e senha;
- Uma vez 'logado', o ouvidor tem acesso às diversas pastas do sistema onde são exibidas informações relativas aos cadastros efetuados;
- Para cada Reclamação/Sugestão na tela, o sistema deverá disponibilizar um menu específico para o Ouvidor. Este menu é exibido ao se clicar na barra de título da Reclamação/sugestão;

Aba 'Responder';

Esta aba deverá ser a primeira da sequência de opções e já aparecerá aberta automaticamente;

Nesta aba o Ouvidor poderá inserir a resposta enviada pela Concessionária, podendo digitar a resposta diretamente no amplo campo de texto disponível e depois clicar em 'Responder'. Com isso, emitirá uma notificação por email ao usuário;

O Ouvidor poderá também escolher uma resposta pré-definida através de um pequeno menu exibido acima do campo de texto;

Também será possível anexar um arquivo à resposta, clicando em 'Responder com anexo'. Ao se escolher esta opção, o Ouvidor será remetido a uma página à parte, onde as mesmas opções serão exibidas, porém com a opção de se anexar um arquivo à mensagem;

- Ao confirmar a resposta, o sistema:
 - Atualiza a Reclamação/Sugestão, definindo-a como respondida;
 - Disponibiliza a resposta da Reclamação/Sugestão no painel de consultas do usuário;
 - Registra o log da operação.

- Após o envio da solução para o usuário, existem duas possibilidades de resposta do usuário: resposta satisfatória, onde nesse momento o chamado seria fechado, ou resposta insatisfatória.

- Quando a resposta for insatisfatória, o sistema deverá classificar o chamado como TIPO 2, ou seja, já foi dada uma solução e o cliente não aceitou.

Só será aceito pelo sistema até a classificação TIPO 3;

Aba 'Encaminhar';

• Nesta aba, o Ouvidor poderá encaminhar a Reclamação/Sugestão para um ou mais setores da instituição, bastando, para isso, escolher os setores em uma lista pré-definida, sendo tal lista criada e alterada pelo Ouvidor;

• O Ouvidor poderá definir um novo prazo de expiração para a Reclamação/Sugestão, caso ache necessário;

• Também será possível inserir uma observação, que será exibida no histórico da Reclamação/Sugestão e poderá servir para orientação dos setores sobre alguma particularidade da Reclamação/Sugestão;

• O Ouvidor poderá também reclassificar a Reclamação/Sugestão segundo o seu contexto (Dúvida, reclamação, sugestão, dentre outros);

• Caso o Ouvidor classifique a Reclamação/Sugestão como sendo uma 'Notificação' ou 'Elogio/Agradecimento', o sistema vai passar a tratar a Reclamação/Sugestão como tal, ou seja, apenas notificará o setor sobre o conteúdo da Reclamação/Sugestão, não sendo obrigatório a este fornecer nenhum tipo de resposta à Reclamação/Sugestão.

• Ao clicar em 'Encaminhar', o sistema:

- Atualiza os dados da Reclamação/Sugestão com a identificação do(s) novo(s) setor(es) ao(s) qual(is) ela agora pertence;

- Notifica por e-mail aos usuários do(s) setor(es) para o(s) qual(is) a Reclamação/sugestão foi enviada, sobre a necessidade de atenção para tal. Caso algum destes usuários esteja 'logado' ao sistema neste momento, este também o notifica com um sinal visual e uma mensagem, alertando-o sobre a nova Reclamação/Sugestão;

- Exibe ao usuário da ouvidoria uma confirmação da operação;

- Caso a Reclamação/Sugestão seja enviada para mais de um setor, o sistema exibirá a cada setor uma imagem de identificação, mostrando que a Reclamação/Sugestão foi enviada para mais de um setor, exigindo maior agilidade na resposta à mesma. Além disso, quando um setor responder a esta Reclamação/Sugestão, o sistema não a encaminhará ao Ouvidor, mas aguardará a resposta dos outros setores, para então retornar esta Reclamação/Sugestão ao setor de ouvidoria.

- Registra um log da operação;

Aba 'Definir Prazo';

• Esta aba permite que o Ouvidor adicione mais tempo ao prazo de expiração da Reclamação/Sugestão;

• Os prazos pré-definidos são os seguintes:

- ALTA (prazo para resposta: 3 dias) - vazamento de gás/água / religação de gás/água / ligação de gás/água / agendamento não cumprido por 2 vezes;

- MÉDIA (prazo para resposta: 7 dias) - troca de titularidade / baixa de titularidade / agendamento não cumprido;

- BAIXA (prazo para resposta: 15 dias) - reclamação de tarifa / demais reclamações;

- NOTA: Os prazos para a futura regulação das prestadoras de fornecimento de energia elétrica, quando forem iniciar, deverão ser inseridas pelo Ouvidor e, conseqüentemente, previstas no sistema.

• Ao definir um novo prazo o sistema:

- Atualiza os dados da Reclamação/Sugestão com o novo prazo de expiração;

- Verifica se o novo prazo é maior que o original e, assim sendo, envia automaticamente uma notificação ao e-mail do usuário, explicando de forma clara, que a resposta de sua Reclamação/Sugestão poderá demorar mais do que o previsto;

- Registra um log da operação;

Aba 'Ver Histórico';

• Exibe uma lista numerada de todos os procedimentos que a Reclamação/Sugestão já sofreu, tais como inserção, encaminhamento, definição de prazo, conclusão, dentre outros;

• Em cada procedimento, é exibida a data e a hora em que o procedimento foi efetuado, assim como observações e respostas definidas e qual usuário realizou a ação.

Em cada procedimento, é exibida a data e a hora em que o procedimento foi efetuado, assim como observações e respostas definidas e qual usuário realizou a ação.

Aba 'Usuário';

• Exibe todos os dados possíveis sobre o usuário.

link 'Inserir Reclamação/Sugestão';

(...)

As Reclamações/Sugestões poderão ser filtradas por:

(...)

Relatórios;

• O sistema permitirá a geração de relatórios e gráficos dinamicamente, envolvendo qualquer dado proveniente do contato feito pelo usuário;

• Neste link, o usuário integrante da ouvidoria poderá, através do sistema:

- Gerar relatórios de diversos tipos (geral, por setor, por atendimento, por pontuação dos setores, dentre outros; sendo de sua livre escolha o lay out do respectivo relatório);

- Habilitar, em cada tipo de relatório, dados em tabelas e/ou gráficos;

- Habilitar, em determinados tipos de relatórios, uma tabela/gráfico adicional, listando os tipos de contato das Reclamações/Sugestões (pelo sistema, por carta, pelo call center, email, dentre outros);

- Definir um período de tempo (Data inicial até Data final) para que o sistema gere os relatórios levando em conta somente as Reclamações/Sugestões inseridas naquele período;

Relatórios básicos Pré-definidos:

- Gráfico por tipo de ocorrência por concessionária;
- Gráfico por quantidade por concessionária;
- Relatório por situação da ocorrência (tramite, fechada, solucionada, recebida);
- Demonstrativo mensal de ocorrências recebidas por concessionárias;
- Demonstrativo mensal de ocorrências comparando recebidas/fechadas;
- Relatório por localidade e por tipo de ocorrência.

CALL CENTER

• Quando um usuário do call center entra no sistema com seu login e senha, este o reconhece automaticamente e o envia para a página de atendimento do call center;

• A página inicial deste setor é um formulário de inserção parecido com o da ouvidoria, com algumas diferenças:

- Campo para inserção do ID da URA (gravação telefônica);

- Sistema avançado de busca por perguntas frequentes para que, por telefone, já seja dada a solução para o usuário, caso isso seja possível;

- Os usuários do call center não poderão classificar nem dar prazo à Reclamação/Sugestão por eles inserida; • O usuário poderá reabrir uma Reclamação/Sugestão já concluída, caso seja necessário;

• Todas as Reclamações/Sugestões inseridas pelo call center são enviadas direto para o setor de ouvidoria.

(...)

4.1.2 Dados do Sistema

É de responsabilidade da contratada a importação de todos os dados remanescentes dos sistemas anteriormente utilizados, bem como no final do contrato gerar exportações dos respectivos dados atualizados, para uma eventual nova contratação. Para o caso em que seja de interesse da AGENERSA a prestação dos serviços de call center, ao final do período do contrato ou por fato superveniente de interesse das administração, tanto o banco de dados como os arquivos fonte do sistema deverão ser entregues com os respectivos scripts de compilação.

(...)

4.1.4 ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO:

• Até 06 (seis) pontos de atendimento dedicados, solicitados conforme a demanda desta Agência, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, sendo 04 (quatro) pontos imediatos.

• Dentre os pontos disponibilizados, de segunda à sexta-feira das 08 às 20 horas, o primeiro turno de atendimento será das 08h00min às 14h00min e o segundo turno das 14h00min às 20h00min. Para cada turno de atendimento serão utilizados até 06 (seis) operadores.

• URA (Unidade de Resposta Audível), informando em quanto tempo o cliente será atendido e demais informações pertinentes e em conformidade com a legislação e regulação.

• Horário de Atendimento: 08 às 20 horas de segunda à sexta-feira, podendo ser estendido conforme necessidades da AGENERSA.

• Serviço de mensagem gravada, para disponibilidade de informações fora dos horários de atendimento, com:

- Informação de todos os telefones 24h das Concessionárias;

- Opção ao usuário de transferência (SIGA-ME) da ligação para os números 0800 das Concessionárias;

- Opção ao usuário de deixar gravada uma mensagem com seu nome e telefone, para posterior contato da Ouvidora no dia útil seguinte.

(...)

4.1.5 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

• Intercâmbio de informações entre a operadora de call-center e a Ouvidora desta AGENERSA

(...)

• Realizar treinamento da Ouvidoria desta Agência Reguladora sobre a utilização do sistema, com antecipação de 05 (cinco) dias do início do serviço.

4.1.6 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

Disponibilizar o número 0800 para o serviço de teleatendimento receptivo, que receberá chamadas somente do Estado do Rio de Janeiro e por qualquer telefone fixo ou móvel (celular).

Da análise desta contratação, tendo em vista que a única obrigação da contratante é fornecer o 0800, verifica-se que a licitação **SPEEDMAIS** forneceu o sistema de atendimento com arquitetura Web, fornecimento de URA e gravação de voz do usuário para posterior atendimento.

Do Edital:

2.1 O objeto do presente Pregão Eletrônico é a prestação de serviços de teleatendimento (call center), com sistema on line...

Do Termo de Referência:

4 - CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DOS ITENS

4.1 - Serviços de Call Center Detalhamento das operações realizadas pelo Sistema de Ouvidoria. O Sistema tem como finalidade o recebimento, registro e tramitação das solicitações, reclamações, sugestões, denúncias e elogios enviados por clientes e usuários das concessionárias reguladas. Abaixo especificamos as principais funcionalidades que o sistema deverá conter:

• Deverá ser baseado em ambiente web, onde o sistema rodará em qualquer computador conectado à internet;

(...)

4.1.4 ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO:

(...)

• URA (Unidade de Resposta Audível), informando em quanto tempo o cliente será atendido e demais informações pertinentes e em conformidade com a legislação e regulação.

(...)

- Opção ao usuário de deixar gravada uma mensagem com seu nome e telefone, para posterior contato da Ouvidora no dia útil seguinte.

Após análise de todos os atestados, em especial os atestados detalhados acima (Banco do Brasil e AGENERSA), entregues na fase de habilitação, abaixo seguem as citações aos itens 9.11.2.1.1 e 9.11.2.1.2, bem como tabela resumo com os pontos preenchidos dos respectivos pontos do Edital.

Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a serviços executados com as seguintes características mínimas:

9.11.2.1.1. fornecimento de solução integrada contemplando prestação de serviços, de forma satisfatória, de teleatendimento receptivo e ativo, 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, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), URA (Unidade de Resposta Audível), CTI (Computer Telephony Integration) e gravação digital;

9.11.2.1.2. Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade 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 mínima de 72.628,00 (setenta e dois mil, seiscentos e vinte e oito chamados) por mês, no período ininterrupto de 6 meses, registrando aproximadamente 435.769 (quatrocentos e trinta e cinco mil setecentos e sessenta e nove chamados), o que corresponde aproximadamente a 25% (vinte e cinco por cento) do volume total estimado para os 24 meses de contratação.

Item 9.11.2.1.1			
ITEM	DETALHAMENTO	ATENDIMENTO	OBSERVAÇÃO
Fornecimento de solução integrada	teleatendimento receptivo	SIM	Atestado Banco do Brasil
Fornecimento de solução integrada	teleatendimento ativo	SIM	Atestado Banco do Brasil
Fornecimento de solução integrada	teleatendimento receptivo	SIM	Atestado Banco do Brasil
Fornecimento de solução integrada de teleatendimento	canais multimeios (atendimento via telefone, WEB ou chat)	SIM	Atestado Banco do Brasil
Fornecimento de infraestrutura completa	instalações físicas	SIM	Atestado Banco do Brasil
	métodos e processos de trabalho		
	implementação e manutenção de ativos		
	implementação e manutenção de sistemas de telecomunicações		
	informática		
	pessoal especializado		
Métodos e processos de trabalho		SIM	Atestado Banco do Brasil
Implementação e manutenção	ativos e sistemas de telecomunicações	SIM	Atestado Banco do Brasil
Informática e pessoal especializado		SIM	Atestado Banco do Brasil
Sistema de Gestão de Atendimentos em Arquitetura WEB		SIM	Atestado AGENERSA
Implementação DAC (Distribuidor Automático de Chamadas)		SIM	Atestado AGENERSA
Implementação URA (Unidade de Resposta Audível)		SIM	Atestado AGENERSA
Implementação CTI (Computer Telephony Integration)		SIM	Pelo atestado emitido pelo Banco do Brasil, possui expertise na execução de atendimento por meio do CTI (Computer Telephony Integration).
Implementação gravação digital		SIM	Pelo atestado emitido pelo Banco do Brasil, possui expertise na execução de atendimento por meio do gravador de voz e rede.

Item 9.11.2.1.2

ITEM	QUANTITATIVO	ATENDIMENTO	OBSERVAÇÃO
Quantidade de chamados por mês (média mínima)	72.628,00	SIM	Atestado Banco do Brasil e outros
Quantidade correspondente a 25%, de forma ininterrupta, do estimado para os 24 meses de contratação Seis meses	435.769	SIM	Atestado Banco do Brasil e outros

Caso a Administração considerasse o pedido da recorrente, o que seria incoerente com o tratamento dado à licitante **FSBR** e configuração de formalismo exacerbado, como se vê nas tabelas resumo, a licitante **SPEEDMAIS** reúne os requisitos técnicos para que sua proposta seja habilitada.

Assim, considerando as informações expostas:

1. aceitação da resposta da **FSBR** quanto ao item 9.11.2.1.1;
2. ausência de padronização do objeto que se pretende contratar (já informado ao Tribunal de Contas da União);
3. não necessidade da execução de objeto idêntico;
4. informações contidas nos atestados apresentados pela licitante **SPEEDMAIS**;
5. expertise/domínio de atendimento por meio de CTI, DAC, URA e sistema de gravação de voz e rede, segundo o atestado emitido pela Central de Relacionamento do Banco do Brasil;
6. rol de atestados apresentados; e
7. demonstração por meio das tabelas resumo do cumprimento dos requisitos pedidos pelos itens 9.11.2.1.1 e 9.11.2.1.2. do Edital desta contratação;

Face ao exposto, a licitante **SPEEDMAIS** demonstrou ter executado objeto similar ao objeto desta licitação, **em linha com o determinado no art. 30º da lei 8.666/93, atendendo, dessa forma, ao disposto no item 9.11.2.1.1 do Edital.**

Logo, pedido não acolhido.

4.17. A respeito da suposta inexecuibilidade da proposta de preços da RECORRIDA, vejamos o que prevê o subitem 8.7 do edital, quanto ao emprego do critério matemático descrito abaixo.

8.7. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexecuibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da Proposta Comercial, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.

4.18. A seguir, os valores ofertados pelos licitantes que disputaram o grupo 1, relacionados pela ordem de classificação após a etapa de lances.

1. FSBR - FABRICA DE SOFTWARE DO BRASIL LTDA (**RECORRENTE**) - Lance = 37.700.000,00
2. SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA (**RECORRIDA**) - Lance = 47.986.641,10
3. AUDAC SERVICOS ESPECIALIZADOS DE COBRANCAS E ATENDIMENTO LTDA - Lance = 48.567.900,00
4. JSD COMERCIO E SERVICOS DE TELECOMUNICACOES E INFORMATICA EIRELI - Lance = 49.138.075,00
5. ACTIVEOX SOLUCOES EM CONTACT CENTER LTDA - Lance = 51.599.999,00
6. TEL CENTRO DE CONTATOS LTDA - Lance = 51.850.000,00
7. CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA - Lance = 56.843.499,99
8. DATAMETRICA TELEATENDIMENTO S/A - Lance = 77.015.033,60
9. BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - Lance = 101.551.320,00

4.19. Mencionamos também o disposto no subitem 8.4 do edital, a saber:

8.4. A inexecuibilidade dos valores referentes a itens isolados da Proposta Comercial não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta, desde que não contrariem exigências legais.

4.20. Considerando todos os lances enviados no sistema comprasnet (27121175), a média dos preços ofertados para o grupo 1 é de R\$ 58.028.052,08 (cinquenta e oito milhões, vinte e oito mil cinquenta e dois reais e oito centavos). Assim, 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item - no caso do pregão nº 14/2022, leia-se grupo, uma vez que o critério de julgamento do pregão é menor valor do grupo - perfaz o valor de R\$ 17.408.415,62 (dezessete milhões, quatrocentos e oito mil quatrocentos e quinze reais e sessenta e dois centavos). O cálculo foi realizado também desconsiderando os dois últimos lances, valores discrepantes quando comparados aos demais, que alcança o valor de R\$ 14.729.404,93 (quatorze milhões, setecentos e vinte e nove mil quatrocentos e quatro reais e noventa e três centavos).

4.21. Ainda assim, com objetivo de garantir maior segurança em uma possível prestação do serviço, bem como de enriquecer a instrução do processo, questionamos a RECORRIDA quanto ao valor ofertado ao item 2, que compõe o grupo 1, momento em que se manifestou através do documento exarado em SEI nº 27357713, de onde destacamos:

A empresa SPEEDMAIS SOLUÇÕES LTDA, estabelecida na Rua do Apolo, 207 – Bairro do Recife, na Cidade de Recife, Estado de Pernambuco, inscrita no CNPJ nº 22.148.707/0001-82, vem por meio desta justificar o valor de R\$ 106.297,50, apresentado para investimento da implantação deste projeto. Desta forma, foi considerado as premissas que nos possibilitou apresentar um valor mais agressivo, devido ao motivo de possuímos infraestrutura tecnológica e física disponibilizada para absorvermos o escopo do projeto da Central de Atendimento do Ministério da Economia.

4.22. Outrossim, mesmo avaliada a situação exposta, este pregoeiro, antes de habilitar a empresa, solicitou manifestação da RECORRIDA no chat da sessão pública do dia 19/08/2022, no sentido de que ratificasse a exequibilidade de sua proposta, caso lograsse êxito no certame, consoante mensagens dispostas abaixo.

Pregoeiro	19/08/2022 15:57:01	Para SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA - Senhor licitante, solicito manifestação sobre o pedido a seguir, no sentido que ratifique
Pregoeiro	19/08/2022 15:57:36	Para SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA - Solicitamos à licitante SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA que RATIFIQUE a exequibilidade de que nos preços ofertados estão contemplados todos os custos e despesas de qualquer natureza, como físicas, te
Pregoeiro	19/08/2022 15:58:00	Para SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA - ... Referência, seja no atendimento das demais atividades abrangidas por esse objeto sagre vencedora do certame, o cumprimento fiel do objeto contratual a ser firmado, durante toda a sua vigência, nas con
22.148.707/0001-82	19/08/2022 16:00:10	Boa tarde Sr. Pregoeiro.
22.148.707/0001-82	19/08/2022 16:02:09	Podemos enviar uma declaração contendo essas informações, caso necessite. Mas registrando aqui no Chat, ratificamos
22.148.707/0001-82	19/08/2022 16:04:22	Assim como, caso a SPEEDMAIS seja declarada vencedora, cumprimos fielmente o objeto contratual a ser firmado, dura
Pregoeiro	19/08/2022 16:05:02	Para SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA - Não precisa, a manifestação no chat já é suficiente. Agr
<u>22.148.707/0001-82</u>	<u>19/08/2022 16:06:17</u>	Ciente Sr. Pregoeiro.

4.23. É possível perceber, avaliando as informações expostas, que a orientação do edital tem a finalidade de proporcionar a Administração um recurso adicional para aferição da exequibilidade das propostas. O critério de julgamento do certame foi definido como menor valor do grupo e não do item. Sendo assim, o especificado no subitem 8.7 do edital deve ser aplicado ao grupo, observando sempre os itens que o compõe, o que foi feito.

4.24. Ressaltamos que o tema de desclassificação por inexecuibilidade apenas pode ser admitido como exceção, em hipóteses muito restritas. A presunção de inexecuibilidade de preços é relativa. Cabe à Administração abrir diligência para que a empresa convocada apresente suas justificativas quanto ao preço ofertado no certame.

4.25. Trago o posicionamento da doutrina e jurisprudência sobre o tema:

Marçal Justen Filho

"5) A Questão da Inexecuibilidade

O tema comporta uma ressalva prévia sobre a impossibilidade de eliminação de propostas vantajosa para o interesse sob tutela do Estado. A desclassificação por inexecuibilidade apenas pode ser admitida como exceção, em hipóteses muito restritas. Nesse ponto, adotam-se posições distintas das anteriormente perfilhadas. O núcleo da concepção ora adotada reside na impossibilidade de o Estado transformar-se em fiscal da lucratividade privada e na plena admissibilidade de propostas deficitárias.

5.1) A distinção entre a inexecuibilidade absoluta (subjetiva) e relativa (objetiva)

Discorda-se do entendimento de que todas as hipóteses de inexecuibilidade comportam tratamento jurídico idêntico. Ao contrário, deve impor-se uma diferenciação fundamental, destinada a averiguar se a proposta pode ou não ser executada pelo licitante, ainda que seu valor seja deficitário. A questão fundamental não reside no valor da proposta, por mais ínfimo que o seja - o problema é a impossibilidade de o licitante executar aquilo que ofertou.

A formulação desse juízo envolve uma avaliação de capacidade patrimonial do licitante. Se ele dispuser de recursos suficientes e resolver incorrer em prejuízo, essa é uma decisão empresarial privada. Não cabe à Administração a tarefa de fiscalização da lucratividade empresarial privada. Sob esse ângulo, chega a ser paradoxal a recusa da Administração em receber proposta excessivamente vantajosa. (JUSTEN FILHO, 2010, p. 456.)

[...]

5.8) Os riscos do licitante: a solução para a questão da inexecuibilidade

O que não se pode admitir, no entanto, é a formulação de propostas irrisórias e a tentativa de promover, ao longo do contrato, a correção dos problemas.

A melhor solução para o problema da inexigibilidade é remeter a questão aos mecanismos de mercado. Trata-se de negar ao particular que formulou a proposta reduzida a perspectiva de eliminar seus problemas por qualquer outra via e de submetê-lo à consumação do prejuízo. Na medida em que os contratantes sejam obrigados a amargar os prejuízos em virtude da formulação de propostas insuficientes, outros licitantes não incorrerão em idêntico risco futuro. A constatação de que será impossível recuperar os prejuízos será o remédio adequado para prevenir condutas similares. (JUSTEN FILHO, 2010, p. 456.)

Súmula nº 262 do Tribunal de Contas da União

O critério definido no art. 48, inciso II, § 1º, alíneas "a" e "b", da Lei nº 8.666/93 conduz a uma presunção relativa de inexecuibilidade de preços, devendo a Administração dar à licitante a oportunidade de demonstrar a exequibilidade da sua proposta. (Grifamos.)

Acórdão nº 2.143/2013 – Plenário - TCU

a apreciação da exequibilidade de propostas não é tarefa fácil, pois há dificuldades em se fixar critérios objetivos para tanto e que não comprometam o princípio da busca da proposta mais vantajosa para a administração. Nessa linha, esta Corte já se manifestou em diversas oportunidades que os critérios objetivos, previstos nas normas legais, de aferição da exequibilidade das propostas possuem apenas presunção relativa, cabendo à administração propiciar ao licitante que demonstre a viabilidade de sua proposta.

4.26. Vejamos ainda o que expôs o acórdão nº 906/2020 - plenário - TCU:

"desclassificação de licitantes em razão de excesso de rigor formal na análise das planilhas de composição de custos e formação de preços em certame cujo critério de julgamento era por menor preço global, em desconformidade com regras previstas no edital (e.g. itens 8.1 e 8.14.2 e Anexo X) e com o esclarecimento prévio prestado aos potenciais concorrentes, e contrariando a jurisprudência do Tribunal, no sentido de que as referidas planilhas possuem caráter subsidiário e instrumental, e erros dessa natureza, inclusive a cotação de lucro zero ou negativo, não devem, em princípio, constituir hipótese de exclusão de propostas em certame cujo critério de julgamento seja por menor preço global, conforme os [Acórdão 39/2020-TCU-Plenário](#); [839/2020-TCU-Plenário](#); [963/2004-TCU-Plenário](#), [1.179/2008-TCU-Plenário](#), [4.621/2009-TCU-2ª Câmara](#), [2.060/2009-TCU-Plenário](#), [3.092/2014-TCU-Plenário](#) e [2.562/2016-TCU-Plenário](#);"

[...]

27. Sobre o tema, o TCU tem entendimento firme, reforçado no recente [Acórdão 39/2020-TCU-Plenário](#), Ministra Relatora Ana Arraes, no sentido de que a planilha de preços tem caráter instrumental, sendo que eventual erro é de ampla e exclusiva responsabilidade do licitante, que deve arcar com os custos da execução contratual. No mesmo sentido, os [Acórdão 963/2004-TCU-Plenário](#), Ministro-Relator Marcos Vinícius Vilaça; [Acórdão 1179/2008-TCU-Plenário](#), Ministro-Relator Raimundo Carreiro; [Acórdão 4621/2009-TCU-Segunda Câmara](#), Ministro-Relator Benjamin Zymler; [Acórdão 2060/2009-TCU-Plenário](#), Ministro-Relator Benjamin Zymler; [Acórdão 2562/2016-TCU-Plenário](#), Ministro-Relator Augusto Sherman.

28. Sobre a questão dos percentuais de lucro, também apontado como falha na elaboração da planilha de custos, registra-se o também recente [Acórdão 839/2020-TCU-Plenário](#), Ministro-Relator Weder de Oliveira, cujo voto consignou que 'a relevância de se avaliar a exequibilidade da proposta está em, por esse meio, inferir a existência de elevado risco de inexecução do contrato' e que 'a ocorrência de lucro zero ou prejuízo de pequena monta não leva inexoravelmente a essa conclusão, nem a lei assim determina'. No mesmo sentido foi o [Acórdão 3092/2014-TCU-Plenário](#), Ministro-Relator Bruno Dantas.

29. Assim, não se vislumbra razoável a desclassificação de empresas por divergências entre percentuais e valores individualizados de planilhas de custos, que têm caráter instrumental e que devem servir, especialmente, de subsídio para repactuações dos contratos celebrados, devendo a exequibilidade das propostas ser aferida por outros meios, como, por exemplo, pela verificação de contratos de natureza similar já executados pela empresa. O que não se verificou, em análise do chat do Pregão, para a empresa melhor classificada Aló Serviços Empresariais Ltda. (peça 22, p.35 e 36).

4.27. Cabe insistir que a desclassificação por inexecuibilidade é uma medida de exceção, pois cabe à Administração oportunizar que o licitante melhor classificado comprove a exequibilidade de sua proposta de preços, seja demonstrando os preços praticados, detalhando o preço de sua proposta consoante modelo de proposta comercial disponibilizada no anexo III do edital, seja apresentando contratos ou outros argumentos.

4.28. Sobre o tema Marçal Justen Filho nos ensina:

“Se o particular puder comprovar que sua proposta é exequível, não se lhe poderá interditar o exercício do direito de apresentá-la. É inviável proibir o Estado de realizar contratação vantajosa. A questão é de fato, não de direito. Incumbe o ônus da prova da exequibilidade ao particular. Essa comprovação poderá fazer-se em face da própria Administração, pleiteando-se a realização de diligência para tanto.” (in Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos, 14ª Ed, São Paulo: Dialética, 2010, p. 660)

4.29. Corroborando, a Egrégia Corte de Contas se manifesta:

Acórdão nº 363/20007, Plenário-TCU

“1. A conciliação do dispositivo no § 3º do art. 44 da Lei nº 8.666/1993 com o inciso X do art. 40 da mesma lei, para serviços outros que não os de engenharia, tratados nos §§ 1º e 2º do art. 48 da Lei 8.666/1993, impõe que a Administração não fixe limites mínimos absolutos de aceitabilidade de preços unitários, mas que faculte aos licitantes a oportunidade de justificar situação peculiar que lhes permita ofertar preços aparentemente inexequíveis ou de questionar os valores orçados pela Administração.

2. Verificado não houve prejuízo ao interesse público, dado o amplo caráter competitivo do certame, não se justifica a anulação da licitação se a autora da representação eximiu-se de demonstrar a exequibilidade de sua proposta.”

Acórdão nº 1.470/2005, Plenário-TCU

“10. A propósito do procedimento, ora anunciado, parece-me imperioso frisar, de início, que, nos termos legalmente estabelecidos, é prevista a desclassificação de proposta na licitação que tenham valor global superior ao limite estabelecido ou que apresentem preços manifestamente inexequíveis, significando dizer que, uma vez submetidos ao critério estabelecido no § 1º anteriormente transcrito, os preços que se situem em inexequíveis, deverão, necessariamente, ser objeto de demonstração de viabilidade pela empresa que os ofertou, sob pena de, não logrando êxito nessa comprovação, ter desclassificada sua proposta.”

4.30. Diante do exposto e considerando uma possível situação de inexecuibilidade de proposta da empresa, a área técnica avaliou a proposta de preços da RECORRIDA, por meio do Despacho SEGES-GABIN-CGSES (27702840), de onde destacamos:

2.2. Do pedido para inabilitar a licitante SPEEDMAIS por proposta inexequível

A Recorrente solicita a inabilitação da empresa, provisoriamente vencedora deste certame. Para tanto argumenta que:

III.3 – Da inexequibilidade da proposta

A principal finalidade do processo licitatório é a seleção de proposta mais vantajosa para a administração pública, nos termos do art. 3º da Lei nº 8.666/93:

Art. 3º 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.

Todavia, a definição de vantajosidade da proposta deve, necessariamente, observar o atendimento aos requisitos técnicos pela licitante e a exequibilidade do preço proposto, sob pena de restar prejudicada a execução contratual, ferindo de morte os princípios do interesse público e eficiência.

A Lei de Licitações prevê, em seu art. 48, inciso II, a desclassificação de propostas contendo preços inexequíveis, definidos por Renato Geraldo Mendes como aqueles que “não se revelam capazes de possibilitar a alguém uma retribuição financeira mínima (ou compatível) em relação aos encargos que terá de assumir contratualmente” (O processo de contratação pública – Fases, etapas e atos. Curitiba: Zênite, 2012, p. 313).

Por tal razão, fica evidente a INEXEQUIBILIDADE dos valores ofertados pela SPEEDMAIS para o item 2 “Implantação de Central de Atendimento”, ao ofertar o valor final de R\$ 7,50 (sete reais e cinquenta centavos) por Hora de Serviço (implantação).

Ressalte-se que, conforme despacho SEI 27334349, proferido pela Coordenação-Geral de Automação e Atendimento, a SPEEDMAIS deveria comprovar a exequibilidade da sua proposta em relação ao item 2 “Implantação de Central de Atendimento” (horas de implantação), haja vista suspeita de sua inexequibilidade.

Tendo em vista a natureza dos serviços previstos no Anexo IV (Catálogo de Implantação), que requer nível técnico especializado para sua execução, destacamos alguns pontos:

1 – Ao calcular o valor da hora ofertada de R\$ 7,50 x quantidade de horas/mês para profissionais que trabalham 8h (22h), tem-se o salário de R\$ 1.650,00 – NÃO COMPATÍVEL com a respectiva CCT-Sindpd/PE (2021-2022), inferiores àqueles fixados para os profissionais necessários à execução dos serviços indicados para o item 2;

2 – Este processo NÃO PERMITE A SUBCONTRATAÇÃO para nenhum dos itens contratados para nenhum dos serviços a serem executados (item 14.1 do Termo de Referência);

3 – O piso salarial previsto, por exemplo, na CCT-Sindpd/PE (2021-2022) - local da sua matriz e da Central de Atendimento indicados no Atestado de Capacidade Técnica do Banco Brasil, sendo este sindicato a ser considerado para profissionais de TI. Nesta CCT é considerando a previsão de serviço de “Desenvolvimento De Sistemas” (perfil necessário para a execução do item 28.15 do Termo de Referência – considerando a natureza dos serviços a serem executados), tem-se como piso salarial:

“c) Para digitadores e/ou operadores de equipamento de entrada e transmissão de dados; operadores e/ou técnicos de operação e monitoração de computadores; auxiliares e/ou assistentes de informática ou de tecnologia da informação:

o A partir de 1º de fevereiro de 2022 - R\$ 1.519,00 (hum mil, quinhentos e dezenove reais);

d) Para profissionais de nível médio que desempenhem atividades técnicas e que não se enquadrem nos pisos correspondentes às alíneas “a”, “b”, “c” e “e”;

◦ A partir de 1º de fevereiro de 2022 - R\$ 1.638,00 (hum mil, seiscentos e trinta e oito reais);

e) Para programadores e demais profissionais de nível superior que desempenham atividades técnicas e que não se enquadrem nos pisos “a”, “b”, “c” e “d”:

◦ A partir de 1º de fevereiro de 2022 - R\$ 2.010, (dois mil e dez reais);

f) Para Analistas de Tecnologia da Informação:

◦ A partir de 1º de fevereiro de 2022 - R\$ 2.606,00 (dois mil, seiscentos e seis reais).”

Considerando que os serviços previstos no item 2 do grupo único licitado neste certame devem ser executados por profissionais especializados, como justificar a exequibilidade de um valor de hora de R\$ 7,50 (sete reais e cinquenta centavos)?

Tal exequibilidade, deveria ter sido comprovada por meio, por exemplo, de planilha de custos e formação de preços.

Tal valor corresponderia ao SALÁRIO BASE (profissional de 8h – uma vez que este não é para atendimento direto ao público) de APROXIMADAMENTE R\$ 1.650,00 (um mil, seiscentos e cinquenta reais), que de acordo com a CCT em questão seria condizente com profissional de nível médio (assistente e/ou auxiliar).

Assim, o referido salário se mostra INCOMPATÍVEL com o mercado para, por exemplo, o perfil profissional de “desenvolvedor de sistemas” (conforme previsto, por exemplo, no item 28.15 do Termo de Referência) – que, por sua vez, está sendo altamente requisitado pelo mercado, sendo O VALOR APRESENTADO DA HORA TÉCNICA (HORAS DE SERVIÇO) É INFERIOR AO PREVISTO NA RESPECTIVA CCT VIGENTE, que, por si só, já é MOTIVO PARA DESCLASSIFICAÇÃO da SPEEDMAIS, conforme previsto no item 8.5.4.1.2 do Edital:

8.5. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, nos termos do item 9.1 do Anexo VII-A da In SEGES/MP n. 5/2017, que: (...)

8.5.4.1.2. apresentar um ou mais valores da Proposta Comercial que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes.

Exemplo das atividades previstas de serem executadas/contratadas por “hora de serviço”:

ANEXO I DO TR - DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

28.15. GESTÃO DO SISTEMA DE ATENDIMENTO – GSA

28.15.1. Este serviço tem como objetivo fornecer, adaptar e manter os aplicativos/software dos sistemas voltados para o atendimento, da base de conhecimento, do conjunto de relatórios e dos serviços prestados aos usuários pela Central de Atendimento. As atividades compreendidas neste serviço deverão contemplar a implantação inicial e os serviços continuados de manutenção adaptativa e evolutiva (novas funcionalidades) do Sistema de Registro de Atendimento e da Base de Conhecimento necessárias à prestação dos serviços, tais como:

28.15.1.1. Melhoria da eficiência do fluxo de informações entre usuários / Central de Atendimento / ME, possibilitando consultas, análises, solicitações de serviços e outras demandas dos usuários;

28.15.1.2. Desenvolvimento das rotinas de consulta de dados de sistemas corporativos e de informação da CONTRATANTE;

28.15.1.3. Customização de aplicativos/software dos sistemas de informações e serviços voltados para o atendimento utilizados pelo ME;

28.15.1.4. Gerenciamento de projeto, análise, programação, desenvolvimento e implantação de sistemas, incluindo modelagem de dados, modelagem de processos e projetos destinados a soluções para a gestão do relacionamento com os usuários e para gestão integrada de sistemas de atendimento e informação;

28.15.1.5. Manutenção dos sistemas e aplicativos, com acompanhamento da adequação de cada sistema às necessidades dos usuários, para o perfeito funcionamento da Central de Atendimento;

28.15.1.6. Realização de manutenção preventiva, preditiva e corretiva de microcomputadores e servidores da Central de Atendimento;

28.15.1.7. Instalação de softwares aplicativos e de rede da central de atendimento;

(...).

Corroborando para este entendimento de INEXEQUIBILIDADE, a Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022, emitida pelo próprio Ministério da Economia, que prevê custos unitários dos perfis profissionais, em especial o de “desenvolvedor de sistemas”:

- Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Júnior R\$ 4.313,63

- Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Pleno - R\$ 7.301,55

- Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior R\$ 9.545,75

Note-se que a SPEEDMAIS não apresentou nenhuma comprovação idônea de exequibilidade, na medida em que possuir infraestrutura física não garante a existência de profissionais devidamente qualificados para a execução do objeto licitado, tampouco traz qualquer segurança de que o valor proposto é suficiente para sua manutenção.

Diante de tal situação, por óbvio, o motivo que levou a Coordenação-Geral de Serviços aos Sistemas Estruturantes reiterar a necessidade ser demonstrada, pela Recorrente, “a exequibilidade das horas de implantação (horas técnicas) referente às atividades constantes no ANEXO IV - CATÁLOGO DE IMPLANTAÇÃO do Termo De Referência”.

Não obstante, sem qualquer justificativa, a sessão foi reaberta no dia 19/08/2022, ocasião em que, como “comprovação da exequibilidade da proposta” foi requerida via “chat” uma mera declaração da Recorrida ratificando a exequibilidade da sua proposta.

Ora, uma MERA DECLARAÇÃO por parte da Recorrida não comprova a EXEQUIBILIDADE DA SUA PROPOSTA.

É INADMISSÍVEL que a realização de diligências e apresentação de documentos idôneos seja substituída por uma simples declaração da parte interessada. Se assim fosse, não seria necessária a apresentação de nenhum documento por parte de qualquer licitante, bastando apenas “declarar” o atendimento aos requisitos previsto no Edital e Termo de Referência.

O item 8.7 do Edital traz expressamente a obrigatoriedade de realização de diligência para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta:

8.7 Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexecutabilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da Proposta Comercial, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.

Note-se que, instada a se manifestar pela exequibilidade da sua proposta, a Recorrida NÃO FOI CAPAZ de realizar as comprovações necessárias, o que foi admitido pela própria Coordenação-Geral de Automação e Atendimento (Despacho SEI 27365234).

Aceitar uma PROPOSTA claramente INEXEQUÍVEL fundamentando-se em uma “declaração” da licitante É UM ATENTADO A TODOS OS PRINCÍPIOS QUE NORTEIAM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, em especial os da legalidade e moralidade.

Pelo exposto, a SPEEDMAIS deverá ser desclassificada face à patente inexecutabilidade da sua proposta.

Na fase de publicação do Edital, esta Equipe de Planejamento respondeu mais de cem esclarecimentos de forma tempestiva, evitando assim assimetria de informação entre os participantes. E um dos pedidos de esclarecimento diz respeito à forma de apresentar a proposta, visto que não se encontrou modelo de planilha de cálculo de custos no Edital e seus anexos.

Em resposta, o pregoeiro explicou, por e-mail, que a demonstração da proposta deveria ser feita por meio do ANEXO III - Modelo de Proposta Comercial (documento SEI 26671514). Para esta licitação, a Administração remunerará a empresa por meio das métricas USA e Horas de Implantação, em especial a USA que representa cerca 99% da despesa prevista nesta contratação. Assim, dentro desses dois itens, que compõem o grupo, devem estar todas as despesas/custos de toda infraestrutura, de pessoal, entre outras.

De: Sylvio

Enviada em: terça-feira, 2 de agosto de 2022 11:35

Para: Coordenação de Compras e Licitação - COLIC

Assunto: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 14/2022

AO MINISTÉRIO DA ECONOMIA

Prezados:

1 - O subitem 10.1.2 do Edital em questão informa que a empresa vencedora deverá encaminhar a Planilha de Custos e Formação de Preços ajustada ao lance vencedor;

2 - No entanto não encontramos no Edital e seus anexos o modelo de tal Planilha de Custos e Formação de Preços. Favor encaminhar para ass.tec@plansul.com.br

Desde já agradecemos

Sylvio Prado Junior

Assessor Técnico PLANSUL PLANEJAMENTO E CONSULTORIA LTDA.

De: Coordenação de Compras e Licitação - COLIC

Enviado em: terça-feira, 2 de agosto de 2022 12:04

Para: Sylvio

Assunto: RES: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 14/2022

Prezado licitante, bom dia.

O texto é padrão das minutas de edital disponibilizadas pela AGU. O termo se refere ao anexo III do edital (Modelo de Proposta Comercial).

Atenciosamente.

Comissão de Licitação.

ANEXO III

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

(EM PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

Processo nº 19973.102613/2021-44

PREGÃO ELETRÔNICO Nº ____/____ - _____

Senhor Pregoeiro,

Apresentamos a Vossa Senhoria nossa **Proposta Comercial**, para a prestação de serviços de Central de Atendimento e gestão de teleatendimento receptivo e ativo nas formas de atendimento eletrônico, digital e humano na modalidade *Contact Center* com integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento de planejamento, implantação, operação, gerenciamento, utilizando modelo *omnichannel*, incluindo registro de informações, conforme condições quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência:

Item	Descrição	Unidade de medida	Quantidade Anual	Quantidade total 24 meses	Valor Unitário	Valor Total
1	Unidade de Serviço de Atendimento	USA	874.808	1.749.616		
2	Implantação da Central de Serviço de Atendimento	Horas de Serviço	7.087	14.173		
Total do Grupo						

PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA: _____ (_____) dias, contados da data de sua apresentação. (OBS.: Não inferior a 60 dias, conforme Edital)

Abaixo segue parte do modelo de proposta comercial (documento SEI 26671514) informada no Edital:

Após essa explicação inicia-se agora a abordagem principal do recurso, qual seja: a falta de comprovação de exequibilidade da proposta da licitante **SPEEDMAIS**.

A licitante **SPEEDMAIS** apresentou a segunda proposta com menor preço global na fase de lances. Como visto, esta licitação é composta por dois itens: USA e Horas de Implantação. Pois bem, a empresa **SPEEDMAIS** apresentou para o item "**Horas de Implantação**" valor abaixo de 30% dos lances ofertados. Conforme disciplina o **item 8.7** do Edital, foi solicitada diligência para demonstração da exequibilidade do item.

Em resposta, a empresa apresentou documento com imagens de sua central de atendimento, o que não se esperava da licitante. Em seguida, a empresa ratificou seu compromisso em cumprir fielmente todos os requisitos do edital.

Pregoeiro 19/08/202215:53:31 Continuando os trabalhos do certame, estamos na etapa de exame da documentação da licitante SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA.

Pregoeiro 19/08/202215:55:37 Procederemos com outra diligência à licitante SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA.

Pregoeiro 19/08/202215:57:01 Para SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA - Senhor licitante, solicito manifestação sobre o pedido a seguir, no sentido que ratifique as informações expostas, a saber:

Pregoeiro 19/08/202215:57:36 Para SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA - Solicitamos à licitante SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA que RATIFIQUE a exequibilidade de sua proposta de preços, estando ciente de que nos preços ofertados estão contemplados todos os custos e despesas de qualquer natureza, como físicas, tecnológicas e de pessoal capacitado, seja na execução das horas de implantação nas atividades previstas no Termo de ...

Pregoeiro 19/08/202215:58:00 Para SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA - ... Referência, seja no atendimento das demais atividades abrangidas por esse objeto. Que RATIFIQUE ainda, caso se sagre vencedora do certame, o cumprimento fiel do objeto contratual a ser firmado, durante toda a sua vigência, nas condições técnicas, legais e de preços estabelecidos em sua proposta de preços e no Instrumento Convocatório e seus anexos.

22.148.707/0001-82 19/08/202216:00:10 Boa tarde Sr. Pregoeiro.

22.148.707/0001-82 19/08/202216:02:09 Podemos enviar uma declaração contendo essas informações, caso necessite. Mas registrando aqui no Chat, ratificamos que na nossa proposta de preço contempla todos os custos e despesas exigidas no Edital 14/2022 e seus anexos.

22.148.707/0001-82 19/08/202216:04:22 Assim como, caso a SPEEDMAIS seja declarada vencedora, cumprimos fielmente o objeto contratual a ser firmado, durante toda a vigência, nas condições técnicas, legais e de preço, estabelecidos na nossa proposta e no instrumento convocatório e seus anexos.

Pregoeiro 19/08/202216:05:02 Para SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA - Não precisa, a manifestação no chat já é suficiente. Agradeço.

22.148.707/0001-82 19/08/202216:06:17 Ciente Sr. Pregoeiro.

Pregoeiro 19/08/202216:07:48 Informamos a todos os interessados no certame que, em análise conjunta com a área técnica e demandante deste Ministério, os documentos apresentados pela licitante SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA foram avaliados e aprovados, de acordo com as condições especificadas no edital.

Pregoeiro 19/08/202216:07:56 Portanto, a proposta da licitante será aceita.

Pregoeiro 19/08/202216:20:25 Sendo assim, considerando a aceitação da proposta de preços e o atendimento às condições exigidas para a documentação de habilitação apresentada, declaramos vencedora do certame a licitante SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA, CNPJ nº 22.148.707/0001-82.

Sistema 19/08/202216:20:36 Srs. Fornecedores, está aberto o prazo para registro de intenção de recursos para os itens/grupos na situação de 'aceito e habilitado' ou 'cancelado no julgamento'.

Partindo da conclusão de que o valor ofertado pela empresa **SPEEDMAIS** para o item "**Horas de Implantação**" não foi comprovado, logo, inexecuível, quais pontos do edital devem ser observados frente à tal constatação? Para responder a essa questão, é importante trazer os itens do edital que tratam desse ponto.

1.2 A licitação será realizada em grupo único, **formados por 2 itens**, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

1.3 O critério de julgamento adotado será o **menor preço GLOBAL do grupo**, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

(...)

8.4. A inexecuibilidade dos valores referentes a **itens isolados da Proposta Comercial não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta**, desde que não contrariem exigências legais.

8.5 Será desclassificada **a proposta ou o lance vencedor**, nos termos do item 9.1 do Anexo VII-A da In SEGES/MP n. 5/2017, que:

(...)

apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018 -TCU - Plenário), percentual de desconto inferior ao mínimo exigido, **ou que apresentar preço manifestamente inexecuível**;

Verifica-se que a possível inexecuibilidade se dá **em um** dos dois itens da licitação (Horas de Implantação) e **não em sua proposta** (segundo menor lance), **a qual é exequível, visto que esta Equipe de Planejamento, após análise, atestou a exequibilidade da proposta da própria FSBR, que apresentou o menor lance global**, contudo, inabilitada pela falta de demonstração de qualificação técnica. Assim, mesmo se a Equipe de Planejamento declarasse a inexecuibilidade do valor ofertado pela licitante **SPEEDMAIS** para o item "**Horas de Implantação**", **com base no item 8.4 do edital**, não poderia o pregoeiro inabilitar a licitante.

8.4. A inexecuibilidade dos valores referentes a **itens isolados da Proposta Comercial não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta**, desde que não contrariem exigências legais.

Por fim, ainda quanto a esse pedido, cabe destacar que o item "**Horas de Implantação**" representa **apenas cerca de 1% da despesa estimada para esta contratação**.

Neste sentido, o pedido da empresa **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA** para inabilitar a empresa **SPEEDMAIS** por ausência de comprovação da exequibilidade, **em atendimento ao item 8.4 do edital**, não tem amparo nas regras editalícias.

Logo, essa Equipe Técnica sugere o não acolhimento do pedido da licitante.

4.31. Oportuno reiterar que o termo: "planilha de custos e formação de preços" mencionado no subitem 10.1.2 do edital faz referência ao modelo de proposta comercial pertencente ao edital em seu anexo III.

4.32. O termo foi assunto no início da fase externa do pregão nº 14/2022, onde uma empresa questionou a falta do documento (planilha de custos e formação de preços), solicitando esclarecimento sobre a situação.

4.33. A resposta foi publicada no sistema comprasnet, conforme imagem a seguir, em atendimento ao subitem 21.8 que diz:

21.8. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a Administração.



https://www.comprasnet.gov.br/pregao/pregoeiro/mostra_quadro_avisos.asp?qa...
 https://www.comprasnet.gov.br/pregao/pregoeiro/mostra_quadro_avisos.asp?qa...

Compras.gov.br

Esclarecimento 08/08/2022 17:15:57

1 - O subitem 10.1.2 do Edital em questão informa que a empresa vencedora deverá encaminhar a Planilha de Custos e Formação de Preços ajustada ao lance vencedor; 2 - No entanto não encontramos no Edital e seus anexos o modelo de tal Planilha de Custos e Formação de Preços.

Fechar



https://www.comprasnet.gov.br/pregao/pregoeiro/mostra_quadro_avisos.asp?qa...
 https://www.comprasnet.gov.br/pregao/pregoeiro/mostra_quadro_avisos.asp?qa...

Compras.gov.br

Resposta 08/08/2022 17:15:57

O texto é padrão das minutas de edital disponibilizadas pela AGU. O termo se refere ao anexo III do edital (Modelo de Proposta Comercial).

Fechar

4.34. Ademais salientamos que, em exame da documentação pertinente as exigências de Qualificação Econômico-Financeira da RECORRIDA, avaliamos que a empresa demonstra saúde financeira de acordo com os critérios estabelecidos no edital, a saber:

Liquidez Geral = 1,06;
 Solvência Geral = 1,11;
 Liquidez Corrente = 1,28.

4.35. Pelos motivos apontados, os argumentos da licitante CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA, não devem prosperar.

5. DECISÃO

5.1. Como se pode demonstrar, os procedimentos adotados na sessão pública do Pregão Eletrônico nº 14/2022, inclusive no ato de aceitar a proposta de preços e habilitação da licitante declarada vencedora, seguiu as disposições do instrumento convocatório, bem como as recomendações normativas e jurisprudenciais. Assim, entende este Pregoeiro e Equipe, com fundamento no Art. 17, Inciso VII do Decreto nº 10.024/2019, que as razões apresentadas pela RECORRENTE não são suficientes para modificar a decisão proferida, pelo que sugerimos **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso interposto pela licitante CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA e ratificar a decisão que declarou aceita e habilitada a licitante SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA, pelas razões descritas neste documento.

5.2. Diante das informações expostas, após proceder ao exame das razões contidas no recurso administrativo interposto pela licitante CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA, e prestar as informações e justificativas que fundamentaram o ato de classificação da proposta de preços da licitante SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA, a qual foi declarada vencedora do Pregão Eletrônico nº 14/2022, sugerimos submeter o assunto à consideração da senhora **Diretora de Administração e Logística** para decisão, conforme competências definidas no inciso IV do Art. 13º do Decreto nº 10.024/2019.

Atenciosamente,

Brasília, 08 de setembro de 2022.

Documento assinado eletronicamente

ANDRÉ CORDEIRO LOPES

Pregoeiro



Documento assinado eletronicamente por **André Cordeiro Lopes, Pregoeiro(a)**, em 08/09/2022, às 15:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **27768519** e o código CRC **B66A3297**.