

Decisão de Pregoeiro nº 009/2019-SLC/ANEEL

Em 11 de novembro de 2019.

Processo: 48500.001001/2019-85
Licitação: Pregão Eletrônico nº 026/2019
Assunto: Análise das impugnações ao edital apresentadas por: Provider Soluções Tecnológicas Ltda, Izabela Santos da Silva Marfim, ST Serviços Empresariais Ltda, Claudio Luiz Lombardi Sociedade Individual de Advocacia e Datamétrica Teletendimento S/A.

I – DOS FATOS

1. A empresa Provider Soluções Tecnológicas Ltda enviou sua impugnação ao edital do Pregão Eletrônico nº 026/2019 no dia 29 de outubro de 2019. Os impugnantes Izabela Santos da Silva Marfim, ST Serviços Empresariais Ltda, Claudio Luiz Lombardi Sociedade Individual de Advocacia e Datamétrica Teletendimento S/A apresentaram suas peças no dia 30 de outubro.

2. Os pontos impugnados são relacionados a seguir:

a. Exigência presente na subcláusula 9.5.3:

Certificação ISO9001 para Serviços de Atendimento ou, alternativamente, comprovação da prestação dos serviços utilizando Sistema de Gestão da Qualidade estruturado, mediante a apresentação dos seguintes documentos referentes ao referido sistema: [...]

b. Exigência presente nas subcláusulas 9.5.4 e 9.5.5:

9.5.4 Registro ou inscrição do licitante e de seu(s) Responsável(is) Técnico(s) no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA;

9.5.5 Indicação de Responsável Técnico: profissional graduado em Engenharia Eletrônica, Engenharia de Telecomunicações ou Engenharia Elétrica com ênfase em Telecomunicações, registrado no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA, com vínculo de trabalho com a licitante firmado ou a firmar até o momento da assinatura do contrato com a ANEEL, detentor de Certidão de Acervo Técnico – CAT em seu nome, emitida pelo Conselho Regional de Engenharia e Agronomia - CREA, demonstrando que atuou como Responsável Técnico na implantação e operação de Central de Atendimento, e na prestação de serviços de desenvolvimento e customização de sistema de integração (CTI – Computer Telephony Integration) entre plataforma de comunicação de voz de Contact Center

Fl. 2 da Decisão de Pregoeiro nº 009/2019-SLC/ANEEL, de 11/11/2019.

e sistemas corporativos;

9.5.5.1 A comprovação do vínculo do Responsável Técnico com a licitante deverá ser efetuada até o momento da assinatura do contrato com a ANEEL (conforme Cláusula “Formalização do Termo de Contrato ou Instrumento Equivalente” deste Edital).

c. Exigências presentes nas subcláusulas 9.4.2.1 e 9.4.2.2:

9.4.2.1 Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), resultantes da aplicação das fórmulas abaixo:

[...]

9.4.2.2 Patrimônio Líquido mínimo de R\$ 4.641.431,14 (quatro milhões, seiscentos e quarenta e um mil, quatrocentos e trinta e um reais e catorze centavos), valor equivalente a 10% do valor estimado da contratação;

d. Exigência presente na subcláusulas 9.5.6:

9.5.6 Declaração emitida pelo licitante de que empregará, para a prestação dos serviços, profissionais com os perfis e qualificações especificados abaixo:

PERFIL	QUALIFICAÇÕES
Atendente Atendente via Chat Assistente de Apoio Operacional Multimídias	✓ Escolaridade mínima: 2º (segundo) Grau completo; Conhecimento de microinformática básica, digitação, “Internet”, “Windows” e “Office”.
Analista Técnico Especializado	✓ Escolaridade mínima: 3º (terceiro) grau completo, preferencialmente em Engenharia Elétrica, tendo como base referencial o salário praticado pelo mercado para esse profissional.
Coordenador de Atendimento Técnico Especializado	✓ Escolaridade mínima: 3º (terceiro) grau completo, preferencialmente em Administração; ✓ Experiência de 3 (três) anos em tratamento de solicitações de consumidores de energia elétrica; ✓ Conhecimento inerente às condições gerais de fornecimento de energia elétrica; ✓ Bom conhecimento de informática, Windows, Office (Word, Excel e Access) e Internet;
Monitor de Atendimento	✓ Escolaridade mínima: 2º (segundo) Grau completo; ✓ Amplo domínio de microinformática, Windows e Office (Word e Excel).
Monitor de Qualidade	✓ Escolaridade mínima: 3º (terceiro) grau completo; ✓ Experiência mínima de 3 (três) anos em operações e qualidade na área de Contact Center.
Analista de Dimensionamento e Acompanhamento de Tráfego	✓ Escolaridade mínima: 3º (terceiro) grau completo em Engenharia de Telecomunicações; ✓ Experiência mínima de 3 (três) anos em operações e análise de tráfego na área de Contact Center.
Apoio e Suporte ao Atendimento	✓ Escolaridade mínima: 3º (terceiro) grau completo em Psicologia.
Gerente Administrativo de Contact Center	✓ Escolaridade mínima: 3º (terceiro) grau completo, preferencialmente em Administração;

Fl. 3 da Decisão de Pregoeiro nº 009/2019-SLC/ANEEL, de 11/11/2019.

	<ul style="list-style-type: none">✓ Experiência mínima de 1 (um) ano nas atividades de gestão de equipes de Teleatendimento;✓ Experiência mínima de 1 (um) ano nas atividades de atendimento relacionadas as condições gerais de fornecimento de energia elétrica.
Analista de Inteligência Analítica e Ciência de Dados	<ul style="list-style-type: none">✓ Escolaridade mínima: 3º (terceiro) Grau Completo, em Matemática Computacional, ou Estatística, ou Engenharia, ou Economia, ou na área de computação.

9.5.6.1A licitante deverá designar os profissionais com os perfis supracitados, bem como comprovar suas qualificações e seu vínculo com a empresa, até o momento da vistoria à operação da Central de Atendimento, a ser realizada conforme o Cronograma de Instalação da Central de Atendimento do Anexo I do Edital (Termo de Referência);

II – DA ANÁLISE

3. As impugnações relacionadas à qualificação técnica foram repassadas à Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação.

4. Em relação à exigência de certificação ISO 9001, houve o entendimento de que o propósito a ser alcançado com a qualificação nesses moldes, poderia ser obtido com a reforma dos requisitos exigidos no instrumento convocatório. Nesse sentido, a partir do edital publicado em 11 de novembro, passa-se a apurar a expertise por meio de atestado(s) de capacidade técnica no(s) qual(is) deverá(ão) demonstrar a prática de elementos tidos como essências na gestão da qualidade.

9.5.3 Atestado(s) emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, demonstrando que o licitante executou a prestação de serviços de teleatendimento, utilizando Sistema de Gestão da Qualidade estruturado, comprovando os seguintes procedimentos neste sistema:

9.5.3.1 mapeamento dos processos de atendimento;

9.5.3.2 objetivos da qualidade relacionados à realização dos produtos e/ou serviços do contrato e que esses objetivos da qualidade sejam acompanhados por meio de gestão de níveis de serviço;

9.5.3.3 procedimento para avaliação sistemática da satisfação dos seus clientes, em relação ao desempenho/qualidade de seus produtos e serviços;

9.5.3.4 Caso o licitante apresente certificação ISO 9001/2015 para serviços de atendimento, considerar-se-ão comprovadas as subcláusulas 9.5.3.1 a 9.5.3.3.

5. Outro ponto impugnado reside na argumentação de que a exigência do registro ou inscrição do licitante no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA é inadequada. Os impugnantes pautam-se no entendimento de que o objeto principal do certame é o serviço de teleatendimento, atividade a qual o conselho de classe adequado seria aquele de Administração (CRA).

6. Oportuno trazer o posicionamento da área demandante acerca do assunto.

Fl. 4 da Decisão de Pregoeiro nº 009/2019-SLC/ANEEL, de 11/11/2019.

Preliminarmente, vale destacar a abrangência do objeto em referência, que traz especificidades dos serviços de atendimento da ANEEL, via central multicanal, em consonância com as atribuições conferidas pela Resolução CONFEA nº 218/73 ao Engenheiro Eletrônico ou de Telecomunicações, as quais compreendem o planejamento, projeto e monitoramento da estrutura tecnológica do Contact Center, que são atividades fundamentais para a consecução satisfatória do objeto do Pregão Eletrônico nº 26/2019, posto que a contratação requer a implantação de uma infraestrutura com todos os recursos necessários à sua operacionalização, inclusive instalações físicas, infraestrutura de engenharia de redes locais de computadores e rede interna (elétrica e cabeamento estruturado), adequações ambientais e equipamentos de plataforma de comunicação de voz com integração CTI (Computer Telephony Integration), conforme condições e especificações técnicas constantes do termo de referência.

Além disso, os serviços de atendimento da ANEEL, que, entre outras atribuições, regula e fiscaliza os serviços técnicos de distribuição de energia elétrica, contempla análises/orientações sistemáticas de demandas de consumidores em decorrência da prestação desses serviços complexos de engenharia elétrica, tais como: ressarcimentos de danos elétricos, manipulação de equipamentos de medição, instalações elétricas de distribuição e qualidade do fornecimento, em relação à continuidade e aos níveis de tensão regulados.

Sobre a criticidade da implantação e da gestão tecnológica, a futura Contratada deverá, além de possuir a estrutura de Contact Center exigida no Edital, prestar os serviços no Distrito Federal em até 60 dias após a assinatura do contrato, o que significa uma total implantação desses recursos para as empresas oriundas de outras localidades, e, para aquelas que atuam na cidade, representa, ao menos, um ajuste significativo da estrutura que possuem às demandas do Edital, em especial quanto à interface com os serviços de telecomunicações (dados e voz), bem como a integração entre a plataforma computacional da ANEEL e a rede inteligente de telefonia da futura contratada, o que ocorre de forma contínua – pois a indisponibilidade destes serviços compromete a prestação como um todo.

A título de informação, a ANEEL exige, no escopo desta contratação, além das configurações convencionais, a integração CTI (Computer Telephony Integration) entre a infraestrutura da futura contratada e a Plataforma da ANEEL para Grandes Ocorrências, com informações oriundas das distribuidoras de energia elétrica de todo o país sobre situações de desligamentos nas redes, com o propósito de ativar eletronicamente a unidade de resposta audível, propiciando, dessa forma, economicidade significativa ao processo de atendimento. Ressalte-se que tais serviços envolvem a coordenação contínua de recursos de engenharia eletrônica e de telecomunicações.

Nesse sentido, observa-se que a Agência pretende contratar todos os recursos inerentes à prestação dos serviços de Contact Center, incluindo toda infraestrutura tecnológica, com recursos computacionais e de engenharia de telecomunicações, que nitidamente representa a parcela de maior relevância no contexto do objeto, tendo em vista a sua criticidade e a complexidade de implantação e operacionalização, à luz das atuais tendências voltadas à transformação digital dos serviços de atendimento, que tendem a ser substituídos pela “máquina”.

Fl. 5 da Decisão de Pregoeiro nº 009/2019-SLC/ANEEL, de 11/11/2019.

A respeito deste último ponto, conforme materializado na contratação, a ANEEL já se prepara para uma nova realidade em termos tecnológicos de atendimento, com a introdução da transformação digital com todo o aparato necessário, computer telephony integration, chatbot, URA inteligente, redes lógicas, etc. Com efeito, os requisitos tecnológicos previstos para esta contratação são abrangentes e essenciais para o correto funcionamento da operação como um todo, que integra a arquitetura computacional com a de engenharia de telecomunicações por meio de plataformas tecnológicas.

Nesse contexto, a exigência de registro no CREA (Conselho Regional de Engenharia Arquitetura e Agronomia), deve-se ao fato de considerar-se, em estrita observância ao disposto no inciso “I” do art. 30, conjugado com o seu §1º, também inciso “I”, da Lei de Licitações, os aspectos tecnológicos inerentes ao objeto licitado “parcela de maior relevância” no certame, especialmente no que se refere a:

- a) previsão, na prestação dos serviços licitados, da utilização de comunicação com a utilização de multimeios (multicanais: e-mail, chat, chatbot, voz sobre IP);
- b) gestão de sistemas corporativos com exigências tecnológicas sofisticadas de telecomunicações, inclusive a capacidade de administração remota, através de acesso via rede local ou em ambiente seguro via Internet;
- c) integração entre o ambiente de Contact Center com a ANEEL, via link de comunicação de dados, além da configuração e manutenção dos equipamentos de comunicação (plataformas, servidores, switches, roteadores, cabos e conectores) sob a total responsabilidade da contratada;
- d) disponibilização e gestão, pela contratada, de rede física e lógica, utilizando-se de cabeamento estruturado e padrão Fast-Ethernet, com conexão à Internet;
- e) manutenção e atualização tecnológica dos sistemas de comunicação (DAC, CTI, URA, Gravador, etc) e de engenharia de telecomunicações e outros componentes do Contact Center;
- f) engenharia de tráfego relativo ao dimensionamento dos serviços de comunicação de voz e dados, posições de atendimento e demais serviços previstos no Contact Center;
- g) implantação e manutenção da plataforma de comunicação e dos ambientes tecnológicos integrados; e
- h) serviços de atendimento técnico especializado, a ser realizado preferencialmente por engenheiros eletricitistas, na retaguarda do 1º nível de atendimento, incluindo análises sobre questões de ordem técnica do setor elétrico.

Em razão da natureza complexa do objeto ora licitado, que envolve a conjugação de atividades de diferente ordem, a SMA deu pleno atendimento ao ensinamento de Marçal Justen Filho, em “Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos”, SP: Dialética, 2000, p. 329, in verbis:

“... considera-se o objeto a ser executado e se define sua natureza principal ou essencial. Deverá promover-se o registro exclusivamente em face do órgão

Fl. 6 da Decisão de Pregoeiro nº 009/2019-SLC/ANEEL, de 11/11/2019.
competente para fim principal da contratação.”

7. Considero de suma importância o entendimento técnico da área demandante, cujo propósito é reduzir ao máximo a probabilidade de insucesso da execução do serviço, face a sua importância para a Agência. Entretanto, devo atribuir peso equivalente aos entendimentos recentes do Tribunal de Contas da União e Superior Tribunal de Justiça, os quais afastam a exigência de registro do licitante no CREA em certames com objeto similar. Portanto, a exigência constante na subcláusula 9.5.4 foi suprimida.

8. Em relação à indicação do responsável técnico nos moldes da subcláusula 9.5.5, entendo que essa exigência é mínima e razoável considerando o cenário delineado no processo e reforçado acima.

9. A empresa ST Serviços Empresariais argumentou que as exigências previstas nas subcláusulas 9.4.2.1 e 9.4.2.2 estariam contrariando o previsto no art. 31 da Lei de Licitações, bem como o entendimento jurisprudencial.

10. Analisadas as referências trazidas pelo impugnante, bem como consultados acórdãos do Tribunal de Contas da União, não verificamos que o instrumento convocatório do Pregão Eletrônico nº 26/2019 traga dissonância com os entendimentos vigentes. As menções feitas pelo impugnante remetem a capital social mínimo, patrimônio líquido mínimo ou garantias como elementos de apuração de qualificação econômico financeira que não poderiam ser exigidas cumulativamente. Assim, entendo como razoável a manutenção daquelas exigências previstas no Edital.

11. O último ponto impugnado remete à declaração a ser emitida pelo licitante de que empregará para a prestação dos serviços, profissionais com os perfis e qualificações especificados na tabela da subcláusula 9.5.6.

12. A indicação dos perfis profissionais é decorrente do acompanhamento histórico da execução do serviço, refletindo a percepção do nível de qualidade pretendido para a execução contratual. Além disso, as características profissionais demonstram-se compatíveis com a especificidade do objeto.

13. A partir da conjugação das informações constantes no processo, bem como das justificativas apresentadas na impugnação e a partir dos responsáveis pela demanda, pondero que as exigências, tal como restaram agora formatadas, são razoáveis a ponto de apurar a proposta mais vantajosa para a ANEEL.

14. Desta forma, reunidos os argumentos trazidos, entendo que os devidos esclarecimentos foram prestados sobre os elementos apresentados na impugnação.

III – DO DIREITO

Fl. 7 da Decisão de Pregoeiro nº 009/2019-SLC/ANEEL, de 11/11/2019.

15. Em consonância com as determinações contidas nas Leis nº 8.666/1993 e nº 10.520/02.

IV – DA DECISÃO

16. Pelo exposto, considero parcialmente procedente os pedidos registrados, sinalizando que as alterações necessárias foram realizadas no Edital do Pregão Eletrônico nº 026/2019.

GIAMPIERO CARDOSO NARGI
Pregoeiro